Niveau(x) d'enseignement: 1 Numéro EDUQ : 9170963
Centre d'intérêt: 620

Girard, Lucien.

L'alimentation au Québec : voies d'action pour le milieu scolaire : guide de gestion des services alimentaires / [conception et rédaction, Lucien Girard, Céline Morrow] ; Direction de la coordination des réseaux. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, c1990.
41, 118 p. : ill. ; 28 cm.

Code: 9091-598; 51-5286 (cahier 1); 9091-602; 51-5286-1 (cahier 2).
Comprend des bibliogr. Dépouillement: Cahier 1 -- Cahier 2.

ISBN 2-550-15399-5

ISBN 2-550-15400-2

Vedette(s)-secondaire(s): Morrow, Céline • Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction de la coordination des réseaux

Descripteur(s): Gestion • Organisation • Cafétéria • Milieu scolaire • Primaire (Ordre d'enseignement) • Secondaire (Ordre d'enseignement)

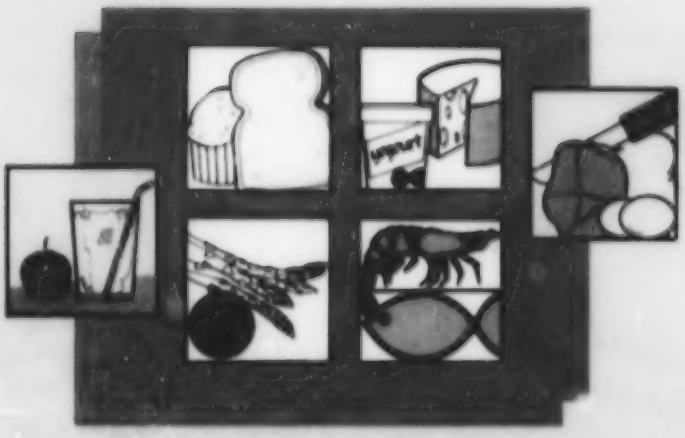
Identificateur(s) de sujet: Services alimentaires

Ce guide vise à permettre une meilleure coordination de l'ensemble des actions à entreprendre dans le cadre de l'organisation rationnelle des services alimentaires à l'école. Il présente diverses possibilités que chaque commission scolaire peut adapter aux besoins particuliers de son milieu. Le guide décrit également différents types de services alimentaires, propose un modèle organisationnel, indique des perspectives d'autofinancement et suggère une démarche à suivre pour l'octroi d'un contrat à un traiteur-concessionnaire.

Type de document:

L'ALIMENTATION AU QUÉBEC

VOIES D'ACTION POUR LE MILIEU SCOLAIRE



GUIDE DE GESTION DES SERVICES ALIMENTAIRES

CAHIER 1

Québec

CADRE
CENTRE DE DOCUMENTATION
2000, BOUL. HENRI-BOURASSA EST
MONTRÉAL H2B 1S2

L'ALIMENTATION AU QUÉBEC

9190963-A

VOIES D'ACTION POUR LE MILIEU SCOLAIRE

GUIDE DE GESTION DES SERVICES ALIMENTAIRES

CAHIER 1

Direction de la coordination des réseaux

Conception et rédaction
Lucien Girard, Direction de la coordination des réseaux, MEQ et
Céline Morrow, Département de santé communautaire de l'hôpital de l'Enfant-Jésus, avec la collaboration de
Marcelle Pelletier, consultante
Danielle Sabourin, CSIM et
Hélène M. Tremblay, consultante

Personnes consultées
Micheline Séguin Bernier, consultante
Jean-Guy Douville, MAPAQ
Isabelle Giroux, MSSS
Céline Mathieu, MAPAQ
Céline Michaud, MEQ
Huguette Ranger, MAPAQ
Jean-Noël Sarrazin, Direction régionale de Québec-Chaudières-Appalaches du MEQ

Spécialiste consulté
Guy Gaudreault, chargé de cours à l'École nationale d'administration publique

Direction de la coordination des réseaux
Madame Alberte B. Décarie, directrice
Monsieur Claude Marin, directeur adjoint

Supervision de la réalisation du document
Comité interministériel en alimentation

Conception graphique de la page couverture
Direction des communications du MAPAQ

Traitement de texte
Marie-Nellie Casse, Département de santé communautaire de l'hôpital de l'Enfant-Jésus

Remarque : Bien que le présent document s'adresse à tous les gestionnaires des établissements scolaires des secteurs public et privé du Québec, le terme commission scolaire a été retenu pour la rédaction de ce guide.

Dans le document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1990 — 9091-598

ISBN 2-550-15399-5

Dépôt légal — troisième trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec

Table des matières

1.0 INTRODUCTION 5

2.0 LES SERVICES DE GARDE EN MILIEU SCOLAIRE 7

3.0 LES TYPES DE SERVICES ALIMENTAIRES 9

3.1 La boîte à lunch ou le casse-croûte 10
3.2 Les compléments à la boîte à lunch 10
3.3 Le service alimentaire d'appoint 11
3.4 La cafétéria 11

4.0 UN MODÈLE D'ORGANISATION 13

4.1 La coordination 13
4.1.1 Description de tâche du responsable 14
4.1.2 Sommaire des responsabilités 14

4.2 La supervision de la production et du contrôle de la qualité 15
4.2.1 Description de tâche du responsable 15
4.2.2 Sommaire des responsabilités 15

4.3 La gestion du dossier de l'alimentation à l'école 16
4.3.1 Description de tâche du responsable 16
4.3.2 Sommaire des responsabilités 16

4.4 L'exploitation du service de la cafétéria d'une école 16
4.4.1 Description de tâche du responsable 16
4.4.2 Sommaire des responsabilités 17

5.0 DES TYPES DE GESTION 19

5.1 L'autogestion 19
5.1.1 Seuil de rentabilité 20
5.1.2 Gestion des services alimentaires 21
5.1.2.1 Coûts liés à l'administration 21
5.1.2.2 Coûts liés à la production 21
5.1.2.3 Coûts liés au service 22
5.1.2.4 Coûts liés à l'entretien 22
5.1.2.5 Évaluation des résultats 23

5.2 Le recours au traiteur-concessionnaire 23
5.2.1 Choix d'un concessionnaire au moyen d'un appel d'offres sur invitation 23
5.2.1.1 Une matrice décisionnelle 24

ANNEXE A 29

ANNEXE B 33

1.0 Introduction

L'énoncé d'orientation **L'alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire**[1] propose de mettre à la disposition du milieu scolaire différents moyens qui permettront d'atteindre le but, soit :

> « Amener les élèves de l'éducation préscolaire, du primaire et du secondaire à bien s'alimenter de manière à maintenir et à améliorer leur santé et ce, en tenant compte du contexte socio-économique québécois[1]. »

Afin de rendre applicable la poursuite des objectifs énoncés dans l'orientation, le **Guide de gestion des services alimentaires** se présente comme un des moyens et constitue un document indispensable au responsable de ce dossier dans les commissions scolaires.

Le présent guide vise à permettre une meilleure coordination de l'ensemble des actions à entreprendre dans le cadre de l'organisation rationnelle des services alimentaires à l'école. Il présente diverses possibilités que chaque commission scolaire pourra adapter aux besoins particuliers de son milieu.

En outre, le guide décrit différents types de services alimentaires, propose un modèle organisationnel, indique des perspectives d'autofinancement, en plus de suggérer une démarche à suivre pour l'octroi d'un contrat à un traiteur-concessionnaire.

Ce premier cahier du **Guide de gestion des services alimentaires** comporte un ensemble d'éléments pratiques, développés spécialement pour répondre aux attentes des administrations scolaires, préoccupées tout autant par une saine gestion des services alimentaires que par la santé des élèves.

---

1. Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, ministère de l'Éducation et ministère de la Santé et des Services sociaux. **L'Alimentation au Québec, voies d'action pour le milieu scolaire**, document d'orientation, 1990, 27 p.

2.0 Les services de garde en milieu scolaire

Cette nouvelle réalité du milieu scolaire québécois comporte des particularités, qu'il est nécessaire d'examiner plus à fond. Depuis son adoption en 1979, la Loi sur les services de garde à l'enfance rend possible la mise en place d'un service de garde en milieu scolaire dans les écoles primaires publiques.

Le ministère de l'Éducation du Québec en concertation avec l'Office des services de garde à l'enfance (OSGE), établit les conditions minimales pour la mise en place de ce service et contribue à leur financement pour le démarrage et le fonctionnement annuel. Les parents utilisateurs assument les autres coûts sous forme de frais de garde.

La Loi sur l'instruction publique (art. 256) précise que la commission scolaire peut offrir ce service aux élèves de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire.

À la demande des parents, c'est la commission scolaire qui autorise l'implantation d'un service de garde en milieu scolaire sous forme de résolution adoptée par le conseil des commissaires.

La direction de l'école assure la surpervision du service de garde dans l'école. Elle est secondée par une personne responsable de ce service à laquelle viendront s'adjoindre des préposés en fonction du nombre d'enfants inscrits au service. Le rapport requis est de 1 adulte pour 20 enfants.

La Loi sur les services de garde à l'enfance ne précise rien en matière de services alimentaires. La subvention annuelle du ministère de l'Éducation du Québec prévoit 100 $ par élève. Cette subvention est accordée aux écoles de milieux défavorisés pour offrir la collation. La subvention de départ, 4,000 $ en 1988, sert à l'aménagement du local et permet l'aménagement d'un espace réfrigéré, l'achat d'un réfrigérateur et de fours à micro-ondes.

Lorsque les parents souhaitent un service plus complet, incluant des repas chauds, la direction de l'école primaire, en concertation avec la commission scolaire, peut opter pour différentes solutions.

Il faut d'abord vérifier auprès des parents :

- le besoin d'un service alimentaire; fréquence du besoin;
- le nombre d'enfants qui utiliseront le service assidûment;
- leur désir de voir le montant du repas du midi ajouter aux frais de garde.

3.0 Les types de services alimentaires

Au cours de la dernière décennie, les multiples changements qui se sont produits dans la société québécoise ont amené les commissions scolaires à offrir des services alimentaires aux élèves.

La parution des documents d'orientation **L'Alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire**[1] donne l'occasion aux commissions scolaires d'évaluer leurs services alimentaires en tenant compte des ressources dont elles disposent.

Dans la perspective de l'application d'une politique locale d'alimentation, les commissions scolaires trouveront avantage à procéder :

- à la rationalisation du ou des types de services alimentaires offerts dans leur milieu;
- à la mise en place d'un modèle d'organisation susceptible de leur permettre de rencontrer efficacement leurs objectifs;
- à l'évaluation qualitative et quantitative des ressources existantes.

De plus, elles trouveront avantage à se référer à la Loi et aux règlements sur les produits agricoles, les produits marins et les aliments (P-29) et la Loi, règlements et ordonnances sur les produits laitiers et leur succédanés (P-30) administrés par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec[2].

Pour rendre applicable cette démarche, le présent chapitre propose diverses solutions pouvant tout aussi bien s'adapter aux réseaux de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire qu'à celui du secondaire. On optera pour l'un des types proposés ou pour une combinaison en fonction des besoins établis. Les solutions liées à la boîte à lunch, au complément à la boîte à lunch et au service alimentaire partiel correspondent particulièrement aux besoins des écoles des réseaux de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire. Pour sa part, la cafétéria scolaire est une réalité que l'on retrouve dans la majorité des écoles secondaires.

---

1. Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, ministère de l'Éducation et ministère de la Santé et des Services sociaux, **L'Alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire**, document d'orientation, 1988, 27 p.
   Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, **L'Alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire**, document complémentaire d'orientation, 1988, 23 p.

2. Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, **Loi et règlements sur les produits agricoles, les produits marins et les aliments** et **Loi, règlements et ordonnances sur les produits laitiers et leurs succédanés** Extraits se rapportant à la consommation, 1988.

3.1 La boîte à lunch ou le casse-croûte*

Ce premier type de service alimentaire permet à l'élève de consommer à l'école, le midi, un repas apporté de la maison.

Ce type de service exige un minimum d'organisation de la part de la commission scolaire et de la direction de l'école, pour faire en sorte que les boîtes à lunch soient entreposées de manière à éliminer tous les risques de contamination et d'intoxication alimentaire.

À cet effet, le **Guide d'aménagement**[1] propose différents moyens qui peuvent s'adapter à la situation financière de chaque commission scolaire.

3.2 Les compléments à la boîte à lunch

Ce type de service alimentaire vise à compléter le lunch apporté de la maison.

On peut offrir certains aliments pour compléter la boîte à lunch tels que des jus de fruits, du lait 2%, de la crème glacée, des fruits frais, des yogourts, des brioches, des galettes, des soupes, etc.

La direction de l'école demeure responsable de l'ensemble des opérations reliées à la vente de ces aliments. Il est possible d'installer des machines distributrices ou de mettre en place un comptoir express[2].

---

1. Québec, ministère de l'Éducation. **L'alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire, Guide d'aménagement**, 1990.

2. Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. **Loi et règlements sur les produits agricoles, les produits marins et les aliments et Loi, règlements et ordonnances sur les produits laitiers et leurs succédanés** Extraits se rapportant à la consommation, 1988.

* L'utilisation du terme boîte à lunch plutôt que casse-croûte a été retenu en raison de son utilisation courante dans le public.

3.3 Le service alimentaire d'appoint

En l'absence de cafétéria scolaire, ce type de service alimentaire permet à l'élève de consommer à l'école ou dans une bâtisse à proximité de l'école un repas nutritif sans qu'il ait à apporter sa boîte à lunch. Ces repas sont préparés sur place ou à l'extérieur, en faisant appel soit à un traiteur-concessionnaire soit à du personnel engagé par la commission scolaire.

Dans les deux cas, un minimum d'équipement est requis et un local approprié est nécessaire. Le **Guide d'aménagement[1] oriente le gestionnaire scolaire au regard de l'aménagement physique de ce service alimentaire.**

3.4 La cafétéria

Ce type de service alimentaire est muni d'une cuisine équipée, de lignes de services et d'une salle à dîner.

Il permet d'offrir à la clientèle des repas complets chauds ou froids en plus d'une gamme d'aliments répondant aux goûts et aux besoins des élèves. On retrouve davantage ce service dans les écoles secondaires.

Le menu peut inclure la cuisine traditionnelle, des mets minute santé, des mets froids présentés sous forme de super-sandwichs et de comptoir à salades et à desserts. Le tout est offert à la carte ou comme menu du jour.

La production des aliments, confiée au personnel de la commission scolaire ou à un traiteur-concessionnaire, est généralement faite sur place, sauf dans le cas où le traiteur possède une cuisine centrale pouvant desservir plusieurs écoles.

En vue d'améliorer le fonctionnement de ce service, de répondre aux besoins de la clientèle et de s'adapter à la situation financière des commissions scolaires, le **Guide d'aménagement[1] propose différentes façons d'améliorer l'aménagement des cafétérias d'écoles.**

---

1. **Québec, ministère de l'Éducation L'alimentation au Québec: voies d'action pour le milieu scolaire, Guide d'aménagement**, 1990

4.0 Un modèle d'organisation

Ce chapitre présente un modèle d'organisation qui met l'emphase sur la coordination des services alimentaires à la commission scolaire. Ce modèle précise les fonctions des diverses personnes ayant un rôle à jouer dans l'implantation et dans l'application d'une politique locale d'alimentation. Le modèle tient compte des fonctions que les personnes exercent déjà dans la structure administrative de la commission scolaire. Le recours à ce modèle d'organisation, déjà expérimenté grâce à des projets-pilotes, est un facteur de réussite dans l'application de la politique locale d'alimentation.

Dès qu'une commission scolaire veut se doter d'une politique locale d'alimentation ou réviser celle existante, il y a lieu de constituer un comité sur la gestion du dossier de l'alimentation à la commission scolaire. Ce comité regrouperait idéalement les personnes suivantes :

- un représentant de la direction générale de la commission scolaire;
- un représentant des directions d'école;
- un représentant du comité de parents;
- un représentant du Conseil des commissaires;
- un représentant du DSC ou du CLSC;
- un représentant de la direction régionale du MAPAQ.

Ce comité a pour mandat d'évaluer les besoins du milieu et de préparer un projet de mise en application de la politique locale d'alimentation dans les écoles. Il doit aussi proposer les menus et les prix de vente des aliments pour l'ensemble des écoles de la commission scolaire et faire des recommandations en ce qui concerne la variation de la fréquentation des services alimentaires par les élèves.

4.1 La coordination

La plupart du temps, la responsabilité de la coordination des services alimentaires est confiée dans les commissions scolaires à la Direction des services éducatifs ou au responsable de la Coordination à la vie étudiante.

4.1.1 Description de tâche du responsable

- Coordonner l'implantation et l'application de la politique locale d'alimentation relativement aux trois voies d'action proposées :
  - 1re voie : l'acquisition de saines habitudes alimentaires grâce à une formation adéquate;
  - 2e voie : l'amélioration des services alimentaires de l'école;
  - 3e voie : la consommation d'aliments nutritifs qui favorise les produits bio-alimentaires québécois.
- Coordonner toutes les opérations relatives à la production et au contrôle de la qualité des aliments servis.

4.1.2 Sommaire des responsabilités

En tant que responsable de ce dossier à la commission scolaire, le coordonnateur assume les responsabilités décrites ci-dessous.

Auprès de la commission scolaire, veiller à :

- l'adoption de la politique locale d'alimentation et des amendements à celle-ci lorsque requis;
- l'adoption du budget des services alimentaires;
- la fixation des prix de vente des aliments pour chaque année scolaire;
- l'octroi de contrats soit au traiteur-concessionnaire ou aux fournisseurs de denrées pour les services alimentaires;
- l'autorisation de modifier les aménagements des services alimentaires;
- l'acquisition et au contrôle des équipements nécessaires au fonctionnement des services alimentaires.

Auprès du comité de la gestion du dossier de l'alimentation à la commission scolaire :

- assumer la présidence de ce comité;
- veiller à la mise en application des décisions prises par le comité, après approbation du Conseil des commissaires.

Auprès des responsables des services alimentaires des écoles :

Chaque direction d'école est responsable de la gestion de son service alimentaire et le coordonnateur collabore avec elle afin d'assurer l'application de la politique locale d'alimentation.

4.2 La supervision de la production et du contrôle de la qualité

Cette responsabilité est du ressort du coordonnateur des services alimentaires et exige des connaissances particulières dans le domaine.

Pour s'acquitter de cette tâche de supervision et de contrôle de la qualité, le titulaire de ce poste peut faire appel, à titre consultatif, aux services d'un diététiste professionnel possédant de l'expérience en gestion de services alimentaires.

À ce titre, l'ensemble des commissions scolaires d'un territoire donné, ou certaines d'entre elles, pourraient bénéficier du service partagé d'une ressource régionale, et ce avec l'aide de la direction régionale du ministère de l'Éducation du Québec.

Dans ce cas, la fonction décrite ci-après peut servir de modèle à celui qui en assumera la responsabilité.

4.2.1 Description de tâche du responsable

Être responsable de la qualité des aliments, de l'entrée de la marchandise à l'assiette du client. Voir au respect des normes et des règlements en vigueur pour les services alimentaires.

4.2.2 Sommaire des responsabilités

- Participer à l'élaboration du menu en collaboration avec le comité du dossier de l'alimentation à l'école.
- Définir les standards de qualité des services alimentaires de la commission scolaire.
- Réaliser la standardisation des recettes et en surveiller l'exécution dans les différentes cuisines.
- Mettre en place une méthode d'évaluation qualitative des repas servis dans les écoles.
- Participer à la spécification des achats et à l'élaboration du catalogue d'achats qui doivent favoriser les produits bio-alimentaires québécois.
- Assister les cuisiniers, leur indiquer les méthodes de travail appropriées et en assurer le suivi.
- Évaluer la compétence du personnel des services alimentaires pour l'ensemble des cuisines.
- Participer à la réalisation des programmes de formation et de ressourcement du personnel.

4.3 La gestion du dossier de l'alimentation à l'école

La direction d'école est responsable de la gestion du dossier de l'alimentation à l'école, de concert avec le coordonnateur des services alimentaires de la commission scolaire.

Afin d'assurer la mise en application de la politique locale d'alimentation, la direction de l'école propose la constitution d'un comité responsable du dossier de l'alimentation au sein de son école. Ce comité réunit des représentants des différents organismes concernés. Par sa composition et son rôle il peut très bien devenir un sous-comité du conseil d'orientation prévu à la Loi sur l'instruction publique (articles 55 à 82). L'implantation et le suivi de la politique locale d'alimentation peut très bien s'insérer au projet éducatif de l'école.

4.3.1 Description de tâche du responsable

Être responsable de l'application des trois voies d'actions de la politique locale d'alimentation à l'école.

4.3.2 Sommaire des responsabilités

- Voir à l'application des programmes d'études qui traitent d'alimentation et de nutrition.
- Voir à la réalisation d'activités éducatives en matière de saine alimentation autres que les activités d'enseignement.
- Assurer la gestion des différents types de services alimentaires au sein de son école.
- Favoriser au sein de son école la consommation d'aliments nutritifs en mettant l'accent sur les produits bio-alimentaires québécois.

4.4 L'exploitation du service de la cafétéria d'une école

Cette responsabilité est confiée au cuisinier de la cafétéria de l'école et relève du responsable du dossier de l'alimentation à l'école.

4.4.1 Description de tâche du responsable

Coordonner les activités relatives à la réalisation des menus, à la préparation et à la distribution des repas selon les procédures établies par la politique locale d'alimentation de la commission scolaire.

4.4.2 Sommaire des responsabilités

- Planifier la production, la distribution, le service et l'entretien du service alimentaire selon les procédures en vigueur.
- Assurer la synchronisation des tâches liées à la production, à la distribution et au service des mets.
- Participer à la description des spécifications d'achats.
- Assurer l'approvisionnement pour la préparation des repas.
- Contrôler la réception et l'entreposage des marchandises.
- Contrôler les inventaires et produire les rapports.
- Respecter les menus.
- Respecter les règlements relatifs à l'hygiène et à la salubrité tant pour le personnel que pour les méthodes de travail, les lieux de production, de service et d'entreposage.
- Participer à l'évaluation du personnel de son service.

5.0 Des types de gestion

Une commission scolaire doit-elle gérer elle-même ses services alimentaires ou avoir recours à un traiteur-concessionnaire?

Au Québec, présentement plusieurs formules existent et souvent la solution adoptée par une commission scolaire n'est pas le résultat d'un choix véritable, mais d'une réalité propre à un contexte particulier. Les différents types de gestion décrits dans ce chapitre permettent d'atteindre les objectifs de l'énoncé d'orientation **L'Alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire.**

Les types de gestion présentés sont:

5.1 — l'autogestion;

5.2 — le recours à un traiteur-concessionnaire.

5.1 L'autogestion

Lorsque la commission scolaire gère elle-même ses services alimentaires, on doit comprendre qu'elle utilise les services de son propre personnel, qu'elle utilise ses équipements et son matériel, qu'elle administre les budgets et qu'elle absorbe, le cas échéant, tout manque à gagner.

Il va de soi que toute entreprise qui existe en vue de fournir des services ou des biens de consommation se préoccupe des notions d'efficacité et d'efficience. La gestion des services alimentaires d'une commission scolaire n'échappe pas à cette règle.

La pratique administrative actuelle se base sur différents modèles qui donnent aux entreprises la possibilité de gérer leur production de façon à atteindre leurs objectifs tant en ce qui a trait aux ressources qu'aux résultats.

Le modèle fait appel à des règles de base utilisées dans la gestion d'entreprises. C'est grâce à ce modèle d'analyse que nous pouvons affirmer que l'autofinancement des services alimentaires est possible.

Ce modèle de gestion se base sur l'analyse des interactions coût-volume-profit[1]. C'est en fait la description d'un moyen qui prévoit l'effet des changements des coûts et des ventes de l'entreprise. Nous pouvons adopter ce modèle pour la gestion des services alimentaires d'une commission scolaire et par extension d'une école.

*5.1.1 Seuil de rentabilité**

Dans le domaine de la gestion, on parle d'autofinancement lorsque l'ensemble des revenus couvre tous les frais d'exploitation liés à l'administration, à la production, au service, à l'entretien et au contrôle. Dans le contexte scolaire, les frais d'immobilisation et certains frais fixes, notamment le coût du loyer et les frais d'assurances, sont exclus de ces coûts d'opération. Le modèle d'analyse des interactions coût-volume-profit classifie les frais d'opération en deux catégories, soit les coûts fixes et les coûts variables.

On parle de coûts fixes lorsque ceux-ci demeurent insensibles à tout changement peu importe le volume d'activités. On parle de coûts variables parce qu'ils varient en fonction du volume de production.

Ainsi, lorsqu'on a tenu compte de l'ensemble des frais d'exploitation, il s'agit essentiellement de déterminer le niveau de ventes auquel l'entreprise ne réalise ni profit ni perte; en d'autres mots, le point où est atteint le seuil de rentabilité.

L'établissement du seuil de rentabilité dans la gestion des services alimentaires, permettra donc à l'organisation scolaire de fixer le meilleur prix de vente de ses menus de cafétéria tout en tenant compte de la capacité de payer de la clientèle et de ce qu'il en coûte réellement pour préparer et servir des repas nutritifs.

Le seuil de rentabilité peut être exprimé soit en unités vendues, soit en dollars de vente. Dans les deux cas, le modèle d'analyse suggère d'établir le coût unitaire des biens produits ou des services offerts et de distinguer les frais fixes des frais variables. Des indications concernant certains postes de dépenses peuvent donc s'avérer très utiles dans la détermination et l'analyse des différents coûts liés aux activités.

---

1. Pyle, Larson, **Initiation à la comptabilité financière et administrative**. Zin, Collette. 3ième édition française. Irwin, 1985.

* L'établissement du seuil de rentabilité, Annexe «A» p. 29

5.1.2 Gestion des services alimentaires

Dans le domaine de la gestion des services alimentaires, tous les frais d'exploitation peuvent se regrouper dans quatre grandes catégories : les coûts liés à l'administration, les coûts liés à la production, les coûts liés au service et les coûts liés à l'entretien. Dans le contexte scolaire, les dépenses en immobilisations, les coûts des travaux lourds d'entretien et de réparation, et certains frais fixes notamment les assurances, les coûts du loyer et les coûts liés au personnel d'encadrement sont généralement exclus des coûts d'exploitation.

5.1.2.1 Coûts liés à l'administration

Les coûts liés à l'administration font référence au personnel d'encadrement de la commission scolaire, notamment le coordonnateur des services alimentaires et les directions d'école qui occupent déjà des fonctions multiples au sein de l'organisation scolaire. Il est donc difficile de comptabiliser avec justesse le pourcentage des coûts liés à l'administration des services alimentaires. Le salaire du responsable de la cafétéria et les coûts administratifs inhérents à la consultation externe font également partie de cette catégorie. Les coûts administratifs sont considérés comme des frais fixes, aux fins du calcul du seuil de rentabilité.

5.1.2.2 Coûts liés à la production

Cette catégorie inclut les différents coûts applicables à l'achat des denrées, à la main-d'œuvre directe (cuisinier, aide-cuisinier) et aux dépenses d'énergie. Les coûts liés à cette catégorie sont considérés comme des frais variables.

Pour un repas équilibré conforme aux exigences du **Guide alimentaire canadien**[1] et aux exigences de la **Politique québécoise en matière de nutrition**[2], il en coûte entre 1,54 $ et 1,85 $ (moyenne 1,75 $*) pour les aliments seulement. Ce repas comprend :

- Soupe ou jus
- Assiette principale incluant :
  - viande (75 à 90 grammes)
  - légumes (125 ml)
  - féculent (100 grammes)
- Pain et beurre
- Dessert
- Boisson (lait 2% ou jus de fruits, 200 ml)

---

* Prix à l'automne 1988, à Montréal. Le coût moyen demeure le même qu'il s'agisse d'autogestion ou du recours au traiteur-concessionnaire.

1. Canada, ministère de la Santé et du Bien Être Social, **Le Manuel du Guide Alimentaire Canadien** (Révision), Ottawa, 1985.

2. Québec, ministère des Affaires sociales, **Une Politique Québécoise en matière de nutrition** Québec 1977.

Parfois, l'éloignement des grands centres peut justifier un prix jusqu'à 10% plus élevé, mais des vérifications doivent être faites avant toute augmentation. Aussi, des efforts pour adapter le menu aux disponibilités régionales peuvent permettre d'annuler certains effets de l'éloignement.

En ce qui a trait aux dépenses d'énergie, mentionnons que la majorité des commissions scolaires assume, dans la plupart des cas, les frais variables de chauffage et d'électricité. Cette part des dépenses pourrait cependant être imputée aux opérations des services alimentaires.

5.1.2.3 Coûts liés au service

Les coûts liés à cette catégorie comprennent les coûts de la main-d'œuvre indirecte, notamment les préposés au service et les caissiers, de même que le matériel nécessaire pour servir les repas. Ce matériel comprend les accessoires de papier, les assiettes jetables, l'équipement léger, etc.

Tous les coûts liés au service sont comptabilisés dans la section des frais variables.

5.1.2.4 Coûts liés à l'entretien

Les frais variables comprenant les produits d'entretien (vadrouilles, sacs de poubelle, etc.) et les coûts applicables aux réparations mineures font partie des frais d'exploitation des services alimentaires.

5.1.2.5 Évaluation des résultats

La classification des différents frais d'exploitation en frais fixes et en frais variables sont d'une grande utilité pour l'établissement du seuil de rentabilité. De plus, elle facilite l'analyse des interactions coût-volume-profit lorsque l'on tente de prévoir ce qui arrivera s'il survient des changements dans les divers facteurs de coûts, dans la fluctuation des ventes ou dans le prix de vente.

Il faut se rappeler que les résultats obtenus au moyen de l'analyse des interactions coût-volume-profit ne sont que des approximations puisque l'information utilisée dans les calculs dépend de la précision avec laquelle on a déterminé les frais fixes et les frais variables.

L'autofinancement d'un service alimentaire résulte de l'amalgame de plusieurs composantes et le modèle d'analyse proposé vise à permettre une dissection des divers éléments de manière à prendre les meilleures décisions.

L'établissement du seuil de rentabilité se veut un outil facilitant l'atteinte de l'objectif qui est d'offrir aux élèves des aliments de qualité et de bonne valeur nutritive à des prix abordables tout en respectant les budgets fixés.

5.2 Le recours au traiteur-concessionnaire

Les objectifs poursuivis dans les documents d'orientation **L'Alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire** peuvent aussi être atteints grâce à un traiteur-concessionnaire.

Dans ce cas, la commission scolaire confie à son personnel des responsabilités qui correspondent à ce second type de gestion et établit par entente avec le traiteur-concessionnaire les responsabilités et les engagements des deux parties.*

5.2.1 Choix d'un concessionnaire au moyen d'un appel d'offres sur invitation

Cette façon de procéder permet de s'assurer que les firmes auxquelles on s'adresse offrent certaines garanties quant à leur compétence technique et à leur savoir-faire dans le domaine de l'alimentation.

---

* Un contrat type de concession de services alimentaires. Annexe «B» p. 33

On utilise le document d'appel d'offres en usage à la commission scolaire auquel s'ajoute la description détaillée de critères particuliers de recevabilité des soumissions concernant :

- les garanties de qualité des services proposés;
- la liste des autres concessions exploitées par le soumissionnaire;
- la politique de formation de son personnel;
- les qualifications de son personnel;
- l'autorisation de consulter les rapports antérieurs d'inspection.

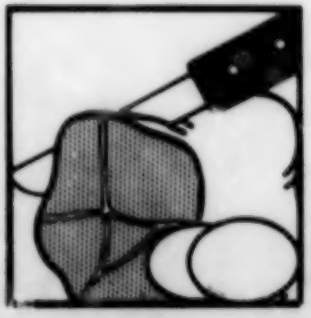
Un délai de quinze jours est habituellement accordé aux firmes qui ont été invitées à remplir les documents d'appel d'offres. La vérification de l'acceptabilité des soumissions se fait selon les pratiques en vigueur à la commission scolaire.

Différents critères d'évaluation doivent être pris en considération pour mesurer l'acceptabilité des soumissionnaires. Ces critères doivent être pondérés en tenant compte des situations particulières du milieu et selon un ordre d'importance établi en fonction des objectifs poursuivis par la politique d'alimentation de la commission scolaire.

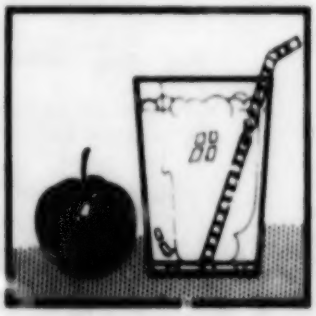
À titre de suggestion, on peut se référer à une matrice décisionnelle en vue de réaliser l'évaluation qualitative des soumissions. Cette grille permet à la commission scolaire d'identifier le concessionnaire qui correspond le mieux à ses besoins.

5.2.1.1 Une matrice décisionnelle

Pour réaliser l'analyse des soumissions, les critères d'évaluation sont pondérés selon l'importance relative que leur accorde la commission scolaire.



CRITÈRES D'ÉVALUATION	PONDÉRATION SUGGÉRÉE	TRAITEUR A	TRAITEUR B	TRAITEUR C	TRAITEUR D	TRAITEUR E
1. Concordance des menus avec le **Guide alimentaire canadien**	25	20	25	15	5	5
2. Qualité des aliments	15	10	15	15	10	5
3. Variété	15	2	8	4	6	10
4. Présentation	15	2	10	10	8	6
5. Hygiène et salubrité	10	10	10	8	10	6
6. Prix par portion	10	6	10	4	2	8
7. Produits québécois	5	5	5	2	4	5
8. Marge de profit	5	1	4	5	3	2
TOTAL	**100**	**56**	**87**	**63**	**48**	**47**



1. Concordance des menus avec le *Guide alimentaire canadien*

Les menus sont évalués en fonction de leur concordance avec le **Guide alimentaire canadien**, c'est-à-dire qu'ils doivent comprendre quotidiennement les quatre groupes d'aliments. De plus, il serait important de vérifier si les portions correspondent à celles recommandées par le guide afin de satisfaire quotidiennement aux besoins nutritionnels et énergétiques des élèves.

2. Qualité des aliments

La qualité des aliments est évaluée lors de repas pris à l'improviste chez les différents soumissionnaires. Le critère tient compte du goût, de la température, de la consistance et de la texture des aliments.

3. Variété

Le choix des aliments dans la composition des menus et la périodicité des mets sont des facteurs à considérer.

4. Présentation

Ce critère esthétique vise à évaluer la composition des mets, l'agencement des couleurs et le choix des formes.

5. Hygiène et salubrité

Un contrôle de la propreté des lieux et du respect des normes d'hygiène est fait lors d'une visite chez le concessionnaire. De plus, il est souhaitable de considérer les rapports antérieurs d'inspection.

6. Prix par portion

Ce critère s'évalue à partir des données fournies dans les soumissions.

7. Produits québécois

Une visite des chambres froides et des armoires de réserve permettra de vérifier la quantité de produits québécois offerts.

8. Marge de profit

Ce critère s'évalue en considérant le pourcentage (%) de profit sur le prix de vente des repas et des aliments à la carte.

Certains autres critères peuvent compléter la matrice décisionnelle qui est suggérée pour juger la valeur qualitative des offres reçues. La commission scolaire pourrait, si elle le juge à propos, tenir compte de certains autres critères au regard de la compétence.

Les critères énumérés ci-dessous pourraient alors être pris en considération.

1. La qualification du personnel

Ce critère tient compte des qualifications des gérants et des cuisiniers évalués lors de la visite chez les concessionnaires de même que du programme de formation mis à la disposition des employés par l'exploitant.

2. La gestion

Ce critère permet l'évaluation de la gestion du concessionnaire.

3. L'expérience

Ce critère concerne les expériences antérieures du concessionnaire et l'appréciation globale qu'en fait le milieu.

4. La qualité du service à la clientèle

Ce critère juge de l'habileté des employés à accomplir le travail. On peut évaluer globalement cette habileté à l'occasion d'une visite surprise dans un service opéré par le concessionnaire.

Annexe A

L'établissement du seuil de rentabilité

Il existe deux formules pour calculer le seuil de rentabilité selon que l'on désire trouver le nombre d'unités ou le chiffre de vente qu'il est nécessaire de réaliser pour l'atteindre :

a) Seuil de rentabilité exprimé en unités : $\frac{\text{Frais fixes}}{\text{Marge brute unitaire}}$

b) Seuil de rentabilité exprimé en dollars : $\frac{\text{Frais fixes}}{\text{Marge brute exprimée en \%}}$

Dans l'exploitation des services alimentaires d'une commission scolaire, on peut distinguer et classifier ainsi les frais fixes et les frais variables en tenant compte des précisions apportées au chapitre 5.0.

Frais fixes :
- le salaire du personnel d'encadrement et les frais de consultation;
- le salaire du responsable des services alimentaires;
- le coût du loyer;
- le coût des assurances;
- le coût d'achat de l'équipement lourd;

Frais variables :
- le salaire de la main-d'œuvre directe ou indirecte;
- les coûts d'achats des denrées;
- les fournitures de cafétéria;
- le coût des produits d'entretien;
- les dépenses d'électricité, de chauffage et de téléphone;
- les frais de réparation mineure.

Pour illustrer la démarche et les calculs, nous utiliserons un exemple fictif qui servira à déterminer le seuil de rentabilité d'un service alimentaire.

SERVICE ALIMENTAIRE

Vente (16 000 repas à 4,00 $ chacun)		**64 000 $**
Coûts :		
Frais fixes	32 000 $	
Frais variables (16 000 repas à 2,00 $ chacun)	32 000 $	**64 000 $**
Bénéfice net		**0 $**

Comme les deux formules pour établir ce seuil exigent de connaître la marge brute, la première étape décrite sera celle qui permettra de calculer cette marge. Supposons qu'une cafétéria d'école vend au prix de 4,00 $, un repas dont les frais variables totalisent 2,00 $ par unité vendue, l'excédent de 2,00 $ du prix de vente sur le total des frais variables porte le nom de contribution marginale unitaire, soit la partie du prix de vente qui permet de recouvrer les frais fixes et de réaliser, s'il y a lieu, un bénéfice :

D'où : CM contribution marginale ou marge brute = PV (Prix de vente) – FV (Frais variables)

Exemple : 2,00 $ = 4,00 $ – 2,00 $

Une fois la contribution marginale connue, nous pouvons utiliser l'une ou l'autre des formules indiquées précédemment pour déterminer le seuil de rentabilité :

a) D'où : **seuil de rentabilité exprimé en unités :**

$$\text{SR (seuil de rentabilité)} = \frac{\text{FF (frais fixes)}}{\text{CM (contribution marginale unitaire)}}$$

Exemple : $\frac{16\,000 \text{ unités} = 32\,000\ \$ \text{ (chiffre fictif)}}{2{,}00\ \$}$

Par cet exemple, nous pouvons voir que le seuil de rentabilité exprimé en unités se situe à 16 000 repas. L'objectif de production est ainsi connu pour que l'entreprise réalise l'autofinancement de ses services alimentaires.

b) D'où : **seuil de rentabilité exprimé en dollars :**

$$\text{SR (seuil de rentabilité)} = \frac{\text{FF (frais fixes)}}{\text{CM (contribution marginale en \%)}}$$

Exemple : $\frac{64\,000\ \$ = 32\,000\$ \text{ (chiffre fictif)}}{50\%}$

On comprendra que cette cafétéria atteindra le point mort dès qu'elle aura vendu 16 000 repas à 4,00 $ l'unité, soit un chiffre de vente de 64 000 $. Toute vente excédant ce chiffre générera un bénéfice correspondant à la différence entre le volume additionnel et les frais variables (les frais fixes ayant été entièrement recouvrés au niveau des 16 000 repas).

Comme dernier élément important dans le calcul du seuil de rentabilité, nous mentionnerons celui de la cafétéria scolaire qui vend plusieurs produits. Le seuil peut être déterminé en utilisant une unité hypothétique qui comprend des unités de chaque produit mis en vente au comptoir de service. Pour ce cas, à quelques variables près, les mêmes formules pourront s'appliquer.

Diverses possibilités pour améliorer une situation:

— diminution des frais variables;

— augmentation du volume des ventes;

— diminution des frais fixes;

— augmentation du prix de vente;

— toute combinaison de ces différents facteurs.

Annexe B

Un contrat type de concession de services alimentaires

ENTRE _____ corporation dûment constituée en vertu de la Loi sur l'instruction publique et ses amendements, et représentée aux présentes par _____ dûment autorisée en vertu d'une résolution de ladite commission passée à cet effet le _____.

(ci-après appelée la «Commission»)

d'une part,

ET _____ domicilié et résidant _____.

(ci-après appelé «Concessionnaire»)

d'autre part.

ATTENDU QUE la Commission a présenté une offre de service pour l'opération des services alimentaires de ses écoles;

ATTENDU QUE le Concessionnaire connaît les emplacements pour les avoir déjà visités ou occupés et accepte toutes les conditions stipulées aux présentes.

LESQUELLES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT:

1- La Commission s'engage à fournir au concessionnaire des locaux convenables, le mobilier, l'équipement lourd et léger de même que les plateaux.

Le concessionnaire accepte d'acheter tous les articles jetables (vaisselle et ustensiles) requis par les différents services alimentaires.

2- La Commission fournira et défrayera le coût de l'eau, de l'électricité et du combustible pour opérer les services alimentaires.

3- La Commission s'engage et verra à remplacer ou réparer l'équipement et les autres objets fournis par elle au Concessionnaire sauf s'il en fait un mauvais usage, fait en sorte que la fréquence de changement ou de réparation soit trop grande, ou en cas de vol ou de feu dans les services alimentaires, causé par sa négligence.

4- La Commission pourra fournir une ligne ou un poste téléphonique au Concessionnaire en autant que celle-ci sera disponible et en autant que l'utilisation de cette ligne n'ira pas à l'encontre des règlements de la Commission sur ce sujet.

5- Le Concessionnaire s'engage à fournir un bon service alimentaire dans les écoles :

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Le service alimentaire sera ouvert durant les heures normales de classe, pour le repas principal et pour la collation, aux heures fixées par la Commission après consultation des directions d'écoles et du Concessionnaire.

6- Le Concessionnaire s'engage à utiliser avec soin, à veiller à l'entretien et à garder en bon état : les locaux, le mobilier, l'équipement lourd et léger, la vaisselle, les ustensiles, fournis par la Commission.

Il devra laver et assainir, tous les jours, les surfaces de travail, le plancher de la cuisine et des locaux adjacents. La Commission scolaire incitera les élèves à garder les tables propres, mettra à leur disposition des poubelles leur permettant de se départir de tout article non récupérable. Toutefois, il appartiendra au Concessionnaire de voir à ce que les tables soient nettoyées, débarrassées de plateaux et de déchets et assainies quotidiennement. À défaut d'entretenir convenablement les locaux, si un programme d'extermination s'impose, les frais encourus seront à la charge du Concessionnaire.

7- Le Concessionnaire devra signaler par écrit à la Commission toute défectuosité dans l'équipement, le mobilier, les appareils, la vaisselle, les ustensiles et tout autre article ainsi mis à sa disposition de même que toute défectuosité dans les locaux utilisés pour la cafétéria.

8- Le Concessionnaire devra prendre les mesures nécessaires pour la conservation des aliments et plus particulièrement pour s'assurer du maintien des températures adéquates dans les réfrigérateurs (4°C) et les congélateurs (– 18°C). Il verra à libérer les appareils de réfrigération et de congélation de tout aliment durant la période de vacances. La Commission scolaire verra à effectuer l'arrêt et la mise en marche des appareils servant à la réfrigération et à la congélation.

9- Le Concessionnaire s'engage à respecter la politique alimentaire et financière établie par la Commission et plus particulièrement, mais sans limitation : il transmettra à qui de droit tous les rapports exigés, il fera des menus en concordance avec les principes émis dans cette dite politique, il se conformera aux prix stipulés, il ne mettra pas en vente les aliments déconseillés.

Dans le cadre de ces appels d'offres et de ces contrats d'achats de produits et de denrées alimentaires, le Concessionnaire s'engage à privilégier les entreprises de transformation implantées au Québec et à favoriser à prix égal, les produits bio-alimentaires du Québec ou offrant le plus haut contenu québécois.

Le Concessionnaire convient de se conformer aux lois, aux règlements, aux directives et aux ordonnances des autorités publiques y compris sans restriction, les ministères de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, de la Santé et des Services sociaux, de l'Environnement, du Travail et de l'Industrie et Commerce.

10- Le Concessionnaire verra à embaucher des gens qualifiés pour préparer les repas et servir les usagers, de même qu'il les rémunérera et verra à se conformer à toutes les exigences de la loi relative auxdits employés et assumera seul, à l'entière décharge de la Commission, toutes les responsabilités prévues dans les différentes lois, comme l'entretien et la tenue vestimentaire du personnel qui est à sa charge.

Le Concessionnaire convient d'avoir et de faire autoriser son programme de formation et de ressourcement du personnel par _____
personne autorisée

avant la signature du contrat.

11- Le Concessionnaire verra à ce que seulement les personnes autorisées aient accès aux cuisines, au garde-manger, et aux autres endroits réservés. Aucun client ne devra être servi derrière le comptoir de service.

Il sera entièrement responsable de tout vol, détérioration des aliments, du contenu du tiroir-caisse, etc., et en cas de vol par effraction, il assumera les dommages encourus par la Commission, s'il est prouvé qu'il y a eu négligence de sa part.

12- La Commission pourra autoriser certaines personnes à vérifier périodiquement l'état des lieux servant à la cafétéria, y compris les cuisines et toute chose et aliment se trouvant sur les lieux.

Le Concessionnaire convient de remettre à la Commission scolaire, dès qu'il les reçoit, des copies de toutes les plaintes des clients, de tous les avis et communications des ministères ci-après définis et autorise par les présentes les ministères, à remettre directement au coordonnateur des services alimentaires des copies de tous ces avis et communications.

L'expression « ministère » comprend toutes les unités gouvernementales quelque soit leur désignation, qui s'occupent :

— de la santé;
— de la sécurité;
— de l'hygiène et de la salubrité;
— de l'environnement;
— des relations commerciales;

et de toutes autres questions touchant les activités de l'établissement.

13- Dans le but de favoriser l'harmonie des relations entre le Concessionnaire et la Commission et d'éviter des problèmes graves et sérieux, la Commission se réserve le droit d'exiger des preuves de paiement, de contrôler les états de compte et tout autre livre et document tenu par le Concessionnaire eu égard à l'exploitation des services de la cafétéria, et ceci sans préavis. La Commission pourra aussi photographier tout document et exiger toute pièce justificative.

14- Si le Concessionnaire ne se conforme pas aux normes de la politique alimentaire établie par la Commission, ou si les usagers de la cafétéria sont insatisfaits de la qualité des menus ou du service du Concessionnaire, ou si le Concessionnaire fait défaut aux engagements ou aux conditions des présentes, ou s'il ne respecte pas son menu spécifique fourni, la Commission pourra en tout temps imposer au Concessionnaire un menu obligatoire ou mettre fin unilatéralement en totalité ou en partie au contrat, sans délai ni avis, et le Concessionnaire sera responsable de tous les dommages qui pourront s'ensuivre.

15- Le Concessionnaire s'engage à obtenir à ses frais tout permis d'exploitation relatif au présent contrat. Il s'engage également à défrayer le coût de toute taxe, excluant la taxe d'eau, ou redevances exigées par tout corps public et découlant de l'opération de la cafétéria.

16- Le Concessionnaire aura l'entière responsabilité à la complète décharge de la Commission, d'acheter et de payer les aliments et les assainisseurs homologués pour usage dans les services alimentaires, sauf convention contraire écrite à cet effet.

17- Le Concessionnaire devra collaborer à tout projet d'éducation alimentaire mis de l'avant par la Commission ou tout autre projet expérimental d'alimentation.

18- La Commission n'encourra aucune responsabilité en cas de force majeure, cas fortuit, grève, tempête de neige, feu, dérogation au calendrier scolaire, etc. Dans le cas de dérogation au calendrier scolaire, la Commission avertira en autant que faire se peut, par téléphone, le Concessionnaire, vingt-quatre heures à l'avance.

19- La Commission assurera l'ordre et la discipline dans la salle à dîner par une surveillance appropriée.

20- La Commission assure au Concessionnaire l'exclusivité du service alimentaire dans l'école où l'administration de la cafétéria lui aura été confiée, à l'exclusion des services apparaissant à la partie 1 de la page 39.

21- L'utilisation des locaux, des équipements, des ustensiles, etc., fournis par la Commission, ne doit pas être faite par le Concessionnaire pour des activités autres que celles normalement requises pour les usagers de la Commission, sauf autorisation écrite.

22- À l'expiration du présent contrat, le Concessionnaire devra remettre en bon état à la Commission, les locaux, le mobilier, l'équipement lourd et léger, les appareils, les ustensiles et les articles mentionnés dans la partie 2 de la page 41.

23- Pour les fins de la signification ou l'envoi de tout avis ou procédure légale, les parties élisent domicile aux endroits ci-dessous mentionnés :

La Commission : _____

Le Concessionnaire : _____

24- La présente convention a une durée de _____ mois, commençant le _____ et se terminant le _____ .

25- Toute dérogation aux présentes doit être faite par écrit et signée des parties.

EN FOI DE QUOI LES PARTIES ONT SIGNÉ EN CE _____ JOUR DE _____ 19 _____ .

_____
Pour la Commission scolaire

_____
Témoin

_____
Pour le Concessionnaire

_____
Témoin

Partie 1

EXCLUSIVITÉ DES SERVICES ALIMENTAIRES

Le concessionnaire aura l'exclusivité de la vente des aliments dans les services alimentaires les jours de classe, pour toute la durée de son contrat, à l'exclusion des services suivants :

1- Distributeurs automatiques d'aliments

Si le Concessionnaire ne peut exploiter un service de distributeurs et si la Commission juge qu'un tel service doit être offert dans l'école, la Commission pourra exploiter elle-même un service de distributeurs ou confier ce service à un autre Concessionnaire. Avant de confier ce service à un autre Concessionnaire ou à tout autre groupe, la Commission s'engage à faire part de ses besoins au traiteur en place et à lui donner priorité pour cette concession.

2- Café étudiant

Les élèves des écoles pourront exploiter un café étudiant à l'intérieur de l'école et vendre du lait, du jus ou du café ainsi que des brioches ou des biscuits. Cependant, les activités de ce café étudiant devront se situer après 14 heures.

CONDITIONS SPÉCIALES

1- La cafétéria ou d'autres salles de l'école pourront être utilisées par les élèves, les enseignants ou d'autres groupes ayant loué ces locaux pour des activités où il pourrait y avoir consommation d'aliments. Dans ces circonstances, les organisateurs de ces activités pourront soit :

a) utiliser les services du Concessionnaire de l'école pour préparer les mets;

b) préparer les aliments eux-mêmes;

c) utiliser les services d'un traiteur de l'extérieur.

2- Utilisation de la cuisine

À l'occasion de ces activités, les organisateurs ne pourront utiliser la cuisine et l'équipement de cuisine mis à la disposition du Concessionnaire sans avoir eu une autorisation du directeur des services de l'équipement ou de son représentant. EN PRINCIPE, LA CUISINE ET L'ÉQUIPEMENT SONT PRÊTÉS EN EXCLUSIVITÉ AU CONCESSIONNAIRE ET LES ORGANISATEURS D'ACTIVITÉS DIVERSES NE DEVRONT PAS COMPTER SUR UNE AUTORISATION DU DIRECTEUR DES SERVICES DE L'ÉQUIPEMENT SI LE CONCESSIONNAIRE S'OBJECTE À CE QUE L'ÉQUIPEMENT SOIT UTILISÉ.

Avant de donner cette autorisation, le directeur des services de l'équipement devra s'entendre avec le Concessionnaire et discuter des conditions d'utilisation de l'équipement. Le Concessionnaire ne devra, en aucune façon, subir des pertes en raison de l'utilisation de l'équipement, (bris de vaisselle, vaisselle ou planchers sales, etc.). Les personnes demandant la permission d'utiliser l'équipement devront fournir des preuves (dépôt en argent) assurant les parties contre tout dommage ou tout ennui pouvant résulter de cette location. En cas de doute, le directeur des services de l'équipement, après entente avec le Concessionnaire, pourra exiger la présence d'un employé du Concessionnaire au cours des activités.

PROCÉDURE POUR MODIFICATION DES PRIX

1- Le Concessionnaire doit présenter une demande écrite aux représentants de la Commission; cette demande doit contenir les informations suivantes:

a) le nom de l'aliment ou menu dont on voudrait changer le prix de vente;
b) le montant désiré comme prix de vente;

c) les raisons motivant cette demande de changement de prix;

d) les pièces justificatives (s'il y a lieu).

2- Le représentant de la Commission étudie la demande, consulte au besoin les autres concessionnaires, les directions d'écoles et les responsables du dossier dans d'autres commissions scolaires.

3- Recommandation à l'assemblée des commissaires.

Partie 2

1- Liste de l'équipement lourd

2- Liste de l'équipement léger

À remplir après inventaire.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

91-0230

Niveau(x) d'enseignement: 1 Numéro EDUQ : 9170963
Centre d'intérêt: 620

Girard, Lucien.

L'alimentation au Québec : voies d'action pour le milieu scolaire : guide de gestion des services alimentaires / [conception et rédaction, Lucien Girard, Céline Morrow] ; Direction de la coordination des réseaux. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, c1990.
41, 118 p. : ill. ; 28 cm.

Code: 9091-598; 51-5286 (cahier 1); 9091-602; 51-5286-1 (cahier 2).
Comprend des bibliogr. Dépouillement: Cahier 1 -- Cahier 2.

ISBN 2-550-15399-5

ISBN 2-550-15400-2

Vedette(s)-secondaire(s): Morrow, Céline • Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction de la coordination des réseaux

Descripteur(s): Gestion • Organisation • Cafétéria • Milieu scolaire • Primaire (Ordre d'enseignement) • Secondaire (Ordre d'enseignement)

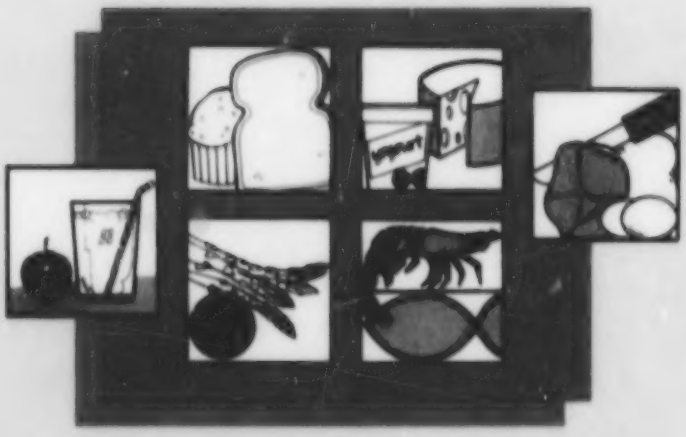
Identificateur(s) de sujet: Services alimentaires

Ce guide vise à permettre une meilleure coordination de l'ensemble des actions à entreprendre dans le cadre de l'organisation rationnelle des services alimentaires à l'école. Il présente diverses possibilités que chaque commission scolaire peut adapter aux besoins particuliers de son milieu. Le guide décrit également différents types de services alimentaires, propose un modèle organisationnel, indique des perspectives d'autofinancement et suggère une démarche à suivre pour l'octroi d'un contrat à un traiteur-concessionnaire.

Type de document:

L'ALIMENTATION AU QUÉBEC

VOIES D'ACTION POUR LE MILIEU SCOLAIRE



GUIDE DE GESTION DES SERVICES ALIMENTAIRES

CAHIER 2

Québec

9170963-B

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Introduction	i
Les services alimentaires en milieu scolaire	1
Menu	3
Recettes standardisées	17
Approvisionnement	27
Inventaire	41
Équipement	47
Organisation du travail	59
Production	63
Distribution	69
Contrôles de gestion	75
Animation	83
Hygiène et salubrité	85
Sécurité et mesures d'urgence	99
Informatique	103
Analyse de la productivité	107
Indicateurs	113
Réalisation du document	116

REMARQUE

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1990 9091-602

ISBN 2-550-15400-2

Dépôt légal — quatrième trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec

INTRODUCTION

Le *Guide de gestion des services alimentaires*, cahier II, est un document pratique qui fournit aux administrations scolaires des outils appropriés et utiles. De façon plus particulière, il vise à :

- mettre à la disposition des responsables des services alimentaires un certain nombre de techniques et de procédures pratiques qu'ils pourront utiliser dans la gestion de l'alimentation en milieu scolaire ;
- informer les membres de l'équipe de direction ainsi que les membres du personnel des orientations et des activités du service alimentaire ;
- optimaliser les ressources financières accordées à la gestion de ces services dans le budget régulier de fonctionnement.

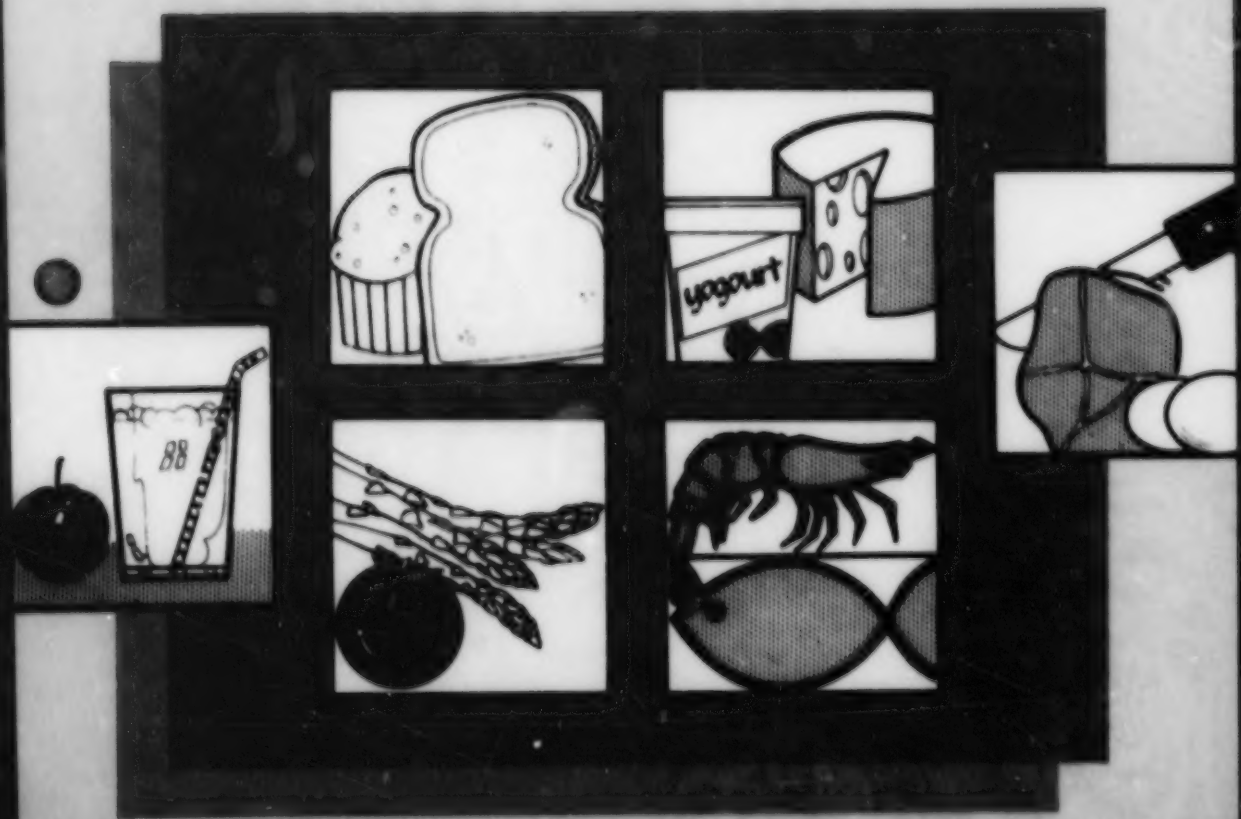
Quoique le contenu s'adresse plus particulièrement aux responsables des services alimentaires, les administrateurs scolaires y trouveront également des informations utiles pour mieux orienter leurs décisions en ce qui a trait à l'alimentation. Quant aux membres du personnel, certaines informations contenues dans le guide les aideront à mieux saisir les liens qui existent entre leur secteur d'activité et celui de l'alimentation.

Le contenu du guide est pratique et de consultation facile. Il décrit les différentes étapes de l'organisation administrative du service alimentaire et suggère des techniques accompagnées d'un certain nombre de formules, de fiches et de références pertinentes.

Pour actualiser les orientations ainsi que les techniques proposées par ce guide, les commissions scolaires peuvent recourir aux services d'un diététiste professionnel possédant de l'expérience en gestion de services alimentaires.

À ce titre, l'ensemble des commissions scolaires d'un territoire donné ou certaines d'entre elles pourraient se prévaloir du service partagé d'une ressource régionale, et ce avec l'aide possible de la direction régionale du ministère de l'Éducation du Québec.

De plus, afin d'optimaliser l'achat des produits bio-alimentaires québécois, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec propose aux commissions scolaires des services de soutien technique dans toutes les régions du Québec.


yogourt

LES SERVICES ALIMENTAIRES EN MILIEU SCOLAIRE

PAGE

1. Rôle du service alimentaire 2

LES SERVICES ALIMENTAIRES EN MILIEU SCOLAIRE

1. RÔLE DU SERVICE ALIMENTAIRE

Les services alimentaires mis à la disposition des élèves dans une école doivent être analysés sous deux aspects.

La dimension éducative des services offerts

Dans l'optique de la formation intégrale des élèves, les services alimentaires devraient être perçus comme un prolongement des programmes d'études qui traitent d'alimentation, de nutrition et plus généralement, de santé. De plus, le volet «alimentation» peut être intégré dans le projet éducatif de l'école.

Les types de services disponibles aux élèves

Les divers types de services (cafétéria, compléments au casse-croûte, etc.) sont décrits dans le *Guide de gestion des services alimentaires*, cahier I. Peu importe le type de service alimentaire, ce dernier doit fournir aux élèves une alimentation équilibrée, conforme à leurs besoins. L'alimentation doit aussi respecter les exigences du *Guide alimentaire canadien* tout en intégrant les objectifs de la Politique québécoise en matière de nutrition.

yogourt

MENU

PAGE

1. Définition 4
2. Importance 4
3. Caractéristique 4
4. Durée du cycle de menus 4
5. Principes directeurs de l'élaboration 4
6. Étapes préparatoires à l'élaboration 4
   - 6.1 Recueillir des informations nécessaires 4
   - 6.2 Classer les mets par groupes 5
   - 6.3 Établir le menu type 5
7. Rédaction du menu 5
8. Révision du menu 6
9. Menus pour les occasions spéciales 6

ANNEXES

1. *Guide alimentaire canadien* 7
2. Objectifs de la *Politique québécoise en matière de nutrition* 9
3. Enquête par questionnaire 10
4. Disponibilité des fruits et des légumes du Québec 11
5. Classement des mets 12
6. Menu 15

MENU

1. DÉFINITION

Le menu est la liste planifiée des mets qui composent les repas et des aliments à l'unité offerts chaque jour.

2. IMPORTANCE

Le menu est :

— la base de toutes les activités du service alimentaire ;

— un moyen de contrôle du prix de revient ;

— la base sur laquelle repose un système d'achats efficace ;

— un moyen pratique d'application des principes de nutrition.

3. CARACTÉRISTIQUE

Il est recommandé que les menus soient cycliques.

— *Menu cyclique* (aussi appelé rotatif) : ensemble de menus (ou semaines de menus) planifiés pour une période donnée, et que l'on répète à la fin de ladite période.

4. DURÉE DU CYCLE DES MENUS

En général, les menus sont planifiés pour une période de trois à cinq semaines.

Pour permettre de varier davantage les menus, deux suggestions peuvent être apportées :

— faire alterner, dans le cycle des menus, un certain nombre de mets moins populaires et constituer ainsi un sous-cycle ; par exemple, un menu de quatre semaines s'étend alors sur huit semaines, ce qui permet de servir aux quatre semaines les plats plus populaires et d'espacer aux huit semaines la présentation de ceux qui le sont moins ;

— planifier un cycle de menus dont les semaines ont six jours au lieu de cinq. Il devient ainsi impossible de retrouver les même mets aux mêmes jours de la semaine.

Il est important de bien connaître sa clientèle avant d'implanter ce type de cycle de menus.

5. PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ÉLABORATION

Quelle que soit la taille de l'école, les principes suivants s'appliquent dans l'élaboration du menu :

— planifier à l'avance ;

— respecter les goûts et les habitudes alimentaires de la clientèle ;

— appliquer les recommandations du *Guide alimentaire canadien* (voir annexe 1, page 7) ;

— respecter les objectifs de la *Politique québécoise en matière de nutrition* (voir annexe 2, page 9) ;

— associer les différents partenaires (élèves, parents, enseignants, infirmiers, cuisiniers, etc.) à la démarche ;

— tenir compte du budget alloué aux denrées ;

— tenir compte du prix courant des denrées ;

— favoriser les produits locaux ou régionaux ;

— tenir compte des ressources humaines et matérielles disponibles ;

— favoriser la consommation des produits bio-alimentaires québécois.

6. ÉTAPES PRÉPARATOIRES À L'ÉLABORATION

6.1 Recueillir les informations nécessaires

— sur les goûts, les attentes et les habitudes alimentaires des élèves en utilisant l'un ou l'autre des moyens suivants :

- la consultation auprès du Conseil étudiant ;
- la consultation auprès du comité responsable du dossier de l'alimentation au sein de l'école (voir *Guide de gestion des services alimentaires*, cahier I) ;
- les échanges avec des élèves et des membres du personnel ;

- la boîte à suggestions ;
- le cahier de commentaires conservé au service alimentaire ;
- l'enquête portant sur l'évaluation de la qualité des menus et des repas. Même si ce moyen est considéré efficace pour qu'on puisse en tirer les meilleurs bénéfices, on doit tenir compte de certains facteurs qui sont décrits à l'annexe 3 (voir page 10). On peut demander de l'aide pour l'élaboration du questionnaire à la commission scolaire, au DSC ou au CLSC ;

— sur des recettes standardisées ;

— sur la disponibilité des denrées selon les saisons (voir annexe 4, page 11) ;

— sur le prix courant des denrées.

6.2 Classer les mets par groupes

En utilisant les formules «Classement des mets» (voir annexe 5, pages 12 à 14), noter, dans la case qui lui est propre, chacun des mets susceptibles de composer le menu. Dans les écoles où il existe un fichier de recettes, celui-ci sert de source de renseignements pour remplir ces formules. Il est préférable de connaître le prix de revient de chacun des mets offerts, qui peut être calculé à l'aide de la fiche «Calcul du coût d'une recette» (voir annexe 2, section Recettes standardisées, page 21).

Au moment de rédiger les menus, la formule «Classement des mets» sert d'aide-mémoire. On y note alors le nombre de fois que chaque mets est inscrit au menu, évitant ainsi de répéter trop souvent les mêmes mets et d'oublier d'en offrir d'autres.

6.3 Établir le menu type

Rédiger un plan contenant les différents types d'aliments à offrir à chaque repas.

Exemples de menu type :

DÎNER

soupe, bouillon, jus
mets principal
pommes de terre ou substitut
légumes cuits et crus
dessert
mets minute-santé — sandwich ou super-sandwich
crudités
dessert
lait 2 %

7. RÉDACTION DU MENU

En utilisant la formule «Menu» (voir annexe 6, page 15) et à l'aide des formules «Classement des mets» préalablement remplies :

— choisir d'abord les mets principaux. Si on place deux choix de mets principaux, le premier choix sera un mets entier ; le deuxième sera un mets en casserole ou un mets allongé qui est moins cher ;

— choisir les mets-minute santé (voir annexe 7, page 16) ;

— terminer avec des légumes qui contrastent avec le mets principal par leur texture, leur forme et leur couleur ;

— ajouter la soupe qui, autant que possible, ne devra pas contenir d'aliments du mets principal ou de légumes du même repas ;

— choisir des pommes de terre ou un substitut (riz, pâtes alimentaires) en accord avec le mets principal ; par exemple, ne pas servir de pâtes alimentaires ou de riz avec des pommes de terre ;

— terminer avec les desserts appropriés :

- offrir des fruits nature et des desserts aux fruits puisque en plus d'être nutritifs, ils ajoutent de la couleur au repas ;
- servir des desserts à base de lait ;
- limiter le nombre de pâtisseries et d'aliments à calories vides d'éléments nutritifs et les remplacer par des gâteaux aux carottes, des tartes aux fruits, des muffins variés, etc.

Facteurs à considérer dans l'agencement des mets

Chaque repas doit contenir des aliments de saveurs, de couleurs, de textures, de formes et de consistances variées.

Saveurs : les combinaisons de saveurs stimulent l'intérêt et l'appétit. Utiliser par exemple, le contraste des saveurs piquantes et sucrées, ou épicées et douces.

Couleurs : les couleurs contrastantes rendent attrayant même le repas le plus simple. Ajouter, par exemple, un bouquet de persil, une tranche de betterave marinée ou des morceaux d'ananas. Un repas monochrome peut être désolant. Toutefois, il peut être planifié de cette façon à l'occasion d'une fête, par exemple, en insistant sur le rouge ou le rose pour la Saint-Valentin.

Textures : une variété dans les textures apporte du relief aux repas. Servir, par exemple, un plat en crème avec une salade croustillante et du pain grillé.

Formes : dans un même repas, les aliments ne doivent pas tous se ressembler par leur forme. Éviter, par exemple, les combinaisons de bâtonnets de poisson et de bâtonnets de carottes ou de pommes de terre bouillies et de betteraves rondes.

Groupes d'aliments : ne pas servir deux aliments de la même famille au même repas, comme de la soupe aux choux avec du navet, ou de la soupe aux pois et des fèves au lard.

Consistances : un mets principal substantiel doit être complété par un dessert léger et vice-versa. Associer, par exemple, tourtière et salade de fruits ou salade de dinde et tarte aux pommes.

Température : il est intéressant de présenter une combinaison d'aliments chauds et froids comme plat de résistance, tout en accordant une attention particulière à leur présentation. Il faut penser qu'une galantine de veau fondra si elle est présentée avec des légumes chauds, dans une assiette préchauffée.

8. RÉVISION DU MENU

Afin de rompre la monotonie et de maintenir l'intérêt pour les repas, il est conseillé de faire une révision, au moins annuelle, du menu.

Cependant, si on constate qu'un mets est impopulaire, on ne doit pas attendre la période de révision pour en modifier la recette ou pour le retirer du menu.

Chaque révision doit tenir compte des commentaires, des coûts, des réactions et des goûts de la clientèle. Consulter, à cet effet, le comité du dossier de l'alimentation à l'école et utiliser les renseignements obtenus, soit par un questionnaire d'évaluation de la qualité du menu et des repas, soit par des rencontres informelles.

Avant d'inscrire un nouveau mets, il est conseillé d'en proposer une dégustation aux élèves et de tenir compte de leurs réactions. Le chef du service alimentaire doit constamment demeurer à l'écoute de sa clientèle, aller la consulter, et lui donner satisfaction dans la mesure du possible, tout en respectant les normes d'une saine alimentation.

9. MENUS POUR LES OCCASIONS SPÉCIALES

Les jours de fête peuvent être soulignés par une modification du menu. Ceci ajoute une dimension sociale à la vie quotidienne et est très apprécié des élèves.

Lors d'occasions spéciales, un menu plus élaboré peut être préparé.

Occasions spéciales pouvant être soulignées

- Noël
- carnaval
- Saint-Valentin
- repas de «cabane à sucre»
- Pâques
- Halloween
- journées d'activités
- anniversaires (ex. : 10e anniversaire de l'école)
- accueil
- mois de la nutrition

ANNEXE 1

Reproduit avec l'autorisation du Ministre des Approvisionnements et Services Canada, 1990

ANNEXE 1a

Guide alimentaire canadien

Variété

Manger des aliments choisis dans chacun des groupes, selon le nombre et la grosseur de portions recommandés dans le Guide.

Équilibre énergétique

Les besoins énergétiques varient selon l'âge, le sexe et le type d'activité. Vous pouvez conserver un poids idéal en maintenant l'équilibre entre l'énergie fournie par les aliments, et l'énergie dépensée par l'exercice physique. Les aliments recommandés dans le Guide fournissent entre 4000 et 6000 kJ (kilojoules) (entre 1000 et 1400 kilocalories). Pour un apport énergétique accru, augmentez le nombre et la grosseur de portions des aliments des différents groupes et ou ajoutez d'autres aliments.

Modération

Choisissez de préférence des aliments qui contiennent peu de gras, de sucre et de sel et limitez la quantité de ceux ci dans les préparations culinaires. Consommez de l'alcool en quantité modérée seulement.

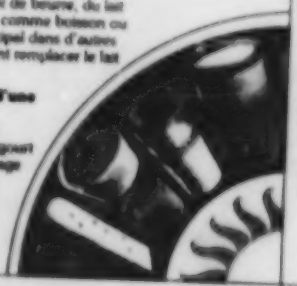
lait et produits laitiers

Enfants jusqu'à 11 ans — **2-3 portions**
Adolescents — **3-4 portions**
Femmes enceintes et allaitantes — **3-4 portions**
Adultes — **2 portions**

Prendre du lait écrémé, partiellement écrémé ou entier, du lait de beurre, du lait en poudre ou évaporé, comme boisson ou comme ingrédient principal dans d'autres plats. On peut également remplacer le lait par du fromage.

Quelques exemples d'une portion
250 mL (1 tasse) de lait
175 mL (¾ tasse) de yogourt
45 g (1½ once) de fromage cheddar ou de fromage fondu

Les personnes qui consomment du lait non enrichi devraient prendre un supplément de vitamine D.



viande, poisson, volaille et substituts

2 portions

Quelques exemples d'une portion

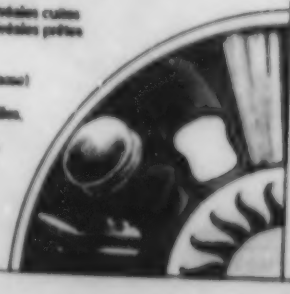
60 à 90 g (2 à 3 onces) de viande maigre, de poisson, de volaille ou de foie, après cuisson
60 mL (4 c. à table) de beurre d'arachide
250 mL (1 tasse) de pois secs, de fèves sèches ou de lentilles, après cuisson
125 mL (½ tasse) de noix ou de graines
60 g (2 onces) de fromage cheddar
125 mL (½ tasse) de fromage cottage
2 œufs

pains et céréales

3-5 portions

à grains entiers ou enrichis. Choisir des produits à grains entiers de préférence.

Quelques exemples d'une portion
1 tranche de pain
125 mL (½ tasse) de céréales cuites
175 mL (¾ tasse) de céréales prêtes à servir
1 petit pain ou muffin
125 à 175 mL (½ à ¾ tasse) de riz, de macaroni, de spaghetti ou de nouilles, après cuisson
½ pain à hamburger ou pain à hot dog



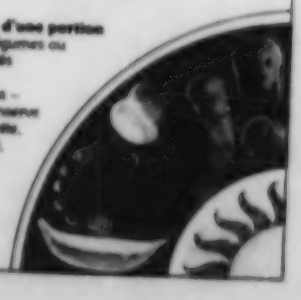
fruits et légumes

4-5 portions

Inclure au moins deux légumes.

Manger des légumes et des fruits verts — cuits, crus ou leur jus. Choisir des légumes jaunes, verts ou verts feuillus.

Quelques exemples d'une portion
125 mL (½ tasse) de légumes ou de fruits – frais, congelés ou en conserve
125 mL (½ tasse) de jus – frais, congelé ou en conserve
1 pomme de terre, carotte, tomate, pêche, pomme, orange ou banane, de grosseur moyenne



ANNEXE 2

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE QUÉBÉCOISE EN MATIÈRE DE NUTRITION

But ultime

Améliorer la santé grâce à l'acquisition et à la pratique de saines habitudes alimentaires.

Objectif général

Rééquilibrer le régime alimentaire de façon, d'une part, à prévenir l'apparition de la malnutrition et des maladies de carence et, d'autre part, à prévenir les maladies dentaires et les maladies de pléthore dont principalement l'obésité, le diabète, les maladies coronariennes et cérébro-vasculaires ainsi que les maladies intestinales attribuables au manque de cellulose dans l'alimentation.

Objectifs particuliers

1er objectif

Favoriser la consommation journalière de trois repas équilibrés qui satisfont environ 80% des besoins calorifiques; le reste peut être pris aux collations.

Trois mesures essentielles

1. insister sur l'importance d'un petit déjeuner complet;
2. accorder à l'heure des repas, l'importance et le temps nécessaire;
3. éviter de manger au-delà de la satiété.

2e objectif

Réduire de 50% l'apport en sucre (saccharose) par quatre mesures:

1. remplacer les aliments à faible valeur nutritive (boissons gazeuses, friandises, gâteaux et biscuits) par des fruits ou des produits laitiers maigres aux collations;
2. diminuer la consommation de biscuits, de gâteaux et de tartes aux repas et remplacer par des desserts à base de fruits et de laitages;
3. éviter d'ajouter du sucre aux céréales, aux yogourts, aux jus, au café ou au thé;
4. boire de l'eau de préférence à toute boisson sucrée aux repas et entre les repas.

3e objectif:

Réduire de 25% l'apport en matières grasses.

Les sources les plus importantes de matières grasses dans le régime alimentaire sont les huiles et les corps gras (beurre, margarine, les viandes et les produits laitiers).

Pour diminuer l'apport en matières grasses, on observera les règles suivantes:

1. réduire la consommation de viande. Avant de la faire cuire, dégraisser la viande et choisir les coupes les plus maigres;
2. éviter les fritures. Faire bouillir ou griller les viandes et les poissons. Consommer les pommes de terre cuites au four ou bouillies et non pas frites;
3. dégraisser les bouillons, les soupes et les sauces;
4. éliminer le gras ayant servi à faire rôtir les aliments ou utiliser des marmites pour cuisson sans gras;
5. utiliser très peu ou pas du tout de beurre ou de margarine sur le pain;
6. consommer de préférence des produits laitiers maigres (lait écrémé, yogourt, fromages maigres).

4e objectif

Augmenter l'apport en cellulose:

1. consommer des fruits frais entiers plutôt que des jus de fruits;
2. augmenter l'apport en légumineuse (pois, fèves, lentilles, etc.) et en légumes crus;
3. consommer quotiennement des céréales à grains entiers et du pain complet.

5e objectif

Conserver la valeur nutritive des aliments:

1. conserver les aliments au réfrigérateur;
2. consommer le plus tôt possible après la préparation, surtout dans le cas des salades;
3. ne pas prolonger la cuisson des légumes et utiliser l'eau de cuisson dans les soupes et les sauces.

6e objectif

Diversifier le régime alimentaire.

Adopter une grande variété d'aliments afin de prévenir certains risques de carence en oligo-éléments dont le rôle est actuellement mal connu.

Noter que ces trois derniers objectifs ne sont pas exprimés sous formes de taux, car les données de base sont inexistantes. Malgré tout, il nous paraît essentiel de les conserver.

ANNEXE 3

ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

Définition

Collecte planifiée de données, dans le but d'obtenir des informations qui serviront à orienter la prise de décision.

Considérations générales

Les auteurs traitant du sujet sont unanimes. Ils mettent en garde contre une mauvaise utilisation de l'enquête par questionnaire ; cette erreur entraînerait une interprétation faussée des résultats. Cette forme d'enquête ne se limite pas à la construction du questionnaire, ce dernier n'étant constitué que d'une simple liste de questions.

1° C'est un instrument d'investigation qui ne s'emploie efficacement que pour des faits ou des sujets facilement mesurables ou calculables.

2° Elle nécessite l'adoption d'une démarche méthodologique reconnue et éprouvée.

3° On doit tenir compte des conditions dans lesquelles elle est réalisée, ainsi que des possibilités de distorsion introduites par le questionnaire lui-même.

Bien qu'il existe différents moyens d'investigation facilement utilisables (l'observation, le comité de menus, la boîte à suggestions, les interviews de groupe), l'enquête par questionnaire demeure un instrument privilégié.

Enfin, dans l'enquête par questionnaire, chaque question doit correspondre elle-même à un objectif ou à la vérification d'une hypothèse.

Étapes d'une enquête par questionnaire

1. Définition de l'objet de l'enquête.

   Exemple : degré de satisfaction de la qualité du service des repas, variété, diversité des mets.

2. Inventaire des moyens matériels mis à la disposition des réalisateurs de l'enquête.

   Exemple : argent, temps (on ne fait pas une enquête en quelques jours), personnel (nombre, fonction).

3. Recherches préalables.

   Exemple : recherche de la documentation sur le sujet.

4. Construction de l'échantillon.

   Taille de l'échantillon, choix de sujets représentatifs.

5. Rédaction du projet de questionnaire.

   Formuler des questions fermées où le répondant doit obligatoirement choisir parmi l'éventail qui lui est proposé. C'est le modèle le plus simple.

6. Mise à l'épreuve du projet de questionnaire.

   Exemple : faire un test auprès du Conseil étudiant.

7. Rédaction du questionnaire définitif.

8. Réalisation de l'enquête :
   - l'information aux enquêteurs ;
   - la détermination du calendrier ;
   - le soutien et l'assistance auprès des enquêteurs ;
   - la collecte des questionnaires remplis.

9. Dépouillement des questionnaires remplis.

10. Analyse des résultats.

11. Conclusions à tirer et transmission des informations.

ANNEXE 4

DISPONIBILITÉ DES FRUITS ET LÉGUMES DU QUÉBEC

Surgelés — FRAIS

Produits	Note	JAN.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.
AIL													
ASPERGE •	•												
AUBERGINE													
BETTERAVE													
BLEUET •	•												
BROCOLI •	•												
CAROTTE (Cello)													
CAROTTE •	•												
CAROTTE - MINI •													
CÉLERI	•												
CHAMPIGNONS													
CHICORÉE SCAROLE	•												
CHOU CHINOIS	•												
CHOU DE BRUXELLES •	•												
CHOU DE SAVOY	•												
CHOU-FLEUR •	•												
CHOU ROUGE	•												
CHOU VERT													
CITROUILLE													
CONCOMBRE DE CHAMP													
CONCOMBRE DE SERRE													
COURGE (Zucchini)													
ÉCHALOTTE FRANÇAISE													
ÉPINARD	•												
ENDIVE													
FRAISE •	•												
FRAMBOISE •	•												
HARICOT JAUNE & VERT •	•												
LAITUE BOSTON	•												
LAITUE EN FEUILLE	•												
LAITUE POMMÉE	•												
LAITUE ROMAINE	•												
MAÏS •	•												
MELON													
OIGNON VERT (Échalote)	•												
OIGNON (Jaune/Rouge) •													
PANAIS													
PERSIL	•												
PIMENT •	•												
POMME													
POMME DE TERRE •													
POIREAU	•												
RADIS EN BOTTE	•												
RADIS CELLO													
RHUBARBE •	•												
RUTABAGA •													
TOMATE DE SERRE													
TOMATE DE CHAMP													

• Légumes congelés produits et transformés au Québec, disponibles à longueur d'année : marques Snyder et Arctic Garden

• Les légumes identifiés par un carré peuvent être pétrefroidis

DISPONIBLE NON DISPONIBLE

Source : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec bio-alimentaire, réédition novembre 1989.

SERVICE ALIMENTAIRE

Classement des mets : METS PRINCIPAL

Bœuf	Coût par portion	Volaille	Coût par portion	Poisson	Coût par portion	Pâtes alimentaires	Coût par portion	Sandwich et super-sandwich	Coût par portion

Veau	Coût par portion	Porc	Coût par portion	Charcuterie	Coût par portion	Légumineuses	Coût par portion	Accessoire de volaille	Coût par portion

Œufs	Coût par portion	Sauce	Coût par portion

ANNEXE 5

SERVICE ALIMENTAIRE

Classement des mets: SOUPES - LÉGUMES - JUS

SERVICE ALIMENTAIRE

Classement des mets: DESSERTS

Puddings et entremets	Coût par portion	Fruits et compotes	Coût par portion	Cakes et muffins	Coût par portion	Gâteaux	Coût par portion	Mousses/desserts à la gélatine	Coût par portion
Gelées et blancs	**Coût par portion**	**Tartes et chaussons**	**Coût par portion**	**Desserts variés**	**Coût par portion**				

SERVICE ALIMENTAIRE

ÉCOLE : _____

MENU 19 ____ -19 ____

SEMAINE # _____	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
ENTRÉE					
METS PRINCIPAL					
POMMES DE TERRE OU SUBSTITUT					
METS MINUTE					
LÉGUMES					
DESSERT					

ANNEXE 6

ANNEXE 7

UN NOUVEAU CONCEPT POUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES DANS LES ÉCOLES :

Les mets minute-santé

Les mets minute-santé tiennent compte des habitudes de consommation des élèves d'aujourd'hui, de leurs goûts et de leur style de vie. Les adolescents sont des amateurs de restauration rapide (« fast food »). Le type d'aliments qu'on y retrouve est riche en kilojoules et répond très peu aux exigences d'une saine alimentation.

Il fallait donc trouver une façon de concilier saine alimentation et cuisine rapide, d'où l'idée des mets minute-santé. Ces mets ont pour principale caractéristique d'être adaptés aux habitudes de consommation des élèves et à leurs goûts, tout en respectant les normes nutritionnelles d'une saine alimentation. Ils se mangent avec les doigts, rapidement et facilement. Ils se servent chauds ou froids. De plus, ils permettent d'offrir de nouvelles variétés d'aliments aux élèves (par exemple pain pita, pain kayser, etc.), et de répondre à leurs besoins nutritionnels. En effet, ils contiennent des ingrédients représentant au moins trois des quatre groupes alimentaires. Par exemple, le souvlaki est constitué d'ingrédients appartenant aux quatre groupes alimentaires : du pain (pita), des légumes (tomates, laitue), de la viande (porc) et un produit laitier (sauce au yogourt).

Voici quelques exemples de mets minute-santé :

- taco : tortillas, viande hachée, laitue, tomates, fromage râpé ;
- croissant : croissant de blé entier, poulet, céleri, fromage ;
- pita à l'italienne : pain pita de blé entier, boeuf haché, oignons, tomates, fromage râpé.

Il est suggéré d'accroître la valeur nutritive des mets minute-santé en les complétant avec des produits laitiers et des crudités.

yogurt

RECETTES STANDARDISÉES

PAGE

1. Définition 18
2. Principe 18
3. Importance 18
4. Élaboration du programme de standardisation des recettes ... 18
   4.1 Étapes préparatoires à la standardisation 18
   4.2 Standardisation proprement dite 19
5. Utilisation 19

ANNEXES

1. Fiche «Recette» 20
2. Fiche «Calcul du coût de la recette» 21
3. Réduction du sel (chlorure de sodium) 22
4. Suggestions d'assaisonnement 23
5. Objectifs et modalités d'application de la Politique québécoise en matière de nutrition 24
6. Méthode pour augmenter ou diminuer les recettes 25
7. Certaines unités du système international (SI) 26

RECETTES STANDARDISÉES

1. DÉFINITION

Une recette standardisée est une formule qui contient tous les renseignements nécessaires à la fabrication d'un mets. Elle comprend une énumération détaillée de tous les ingrédients requis, le dosage de ces ingrédients, la technique de préparation et les données spécifiques de l'équipement à utiliser ainsi que tout autre renseignement jugé essentiel à la réussite du mets.

2. PRINCIPE

Par l'équilibre entre les ingrédients, la standardisation assure la constance du résultat, de la texture, de la consistance, de la saveur et de la couleur.

Chaque service alimentaire doit développer son propre fichier de recettes.

La standardisation doit se faire en utilisant le Système international d'unités (SI).

3. IMPORTANCE

Les recettes standardisées constituent la *base de la production* et les résultats suivants découlent de leur utilisation :

- l'assurance du rendement attendu ;
- la diminution des pertes et du gaspillage :
  - par une planification des achats à partir des quantités requises ;
  - par un contrôle du nombre de portions par recette ;
- le contrôle du coût des aliments par portion ;
- le contrôle du coût périodique et annuel des aliments ;
- l'assurance de la qualité constante des mets ;
- la possibilité de calculer la valeur nutritive de chaque portion ;
- l'augmentation de la productivité du personnel découlant d'une meilleure compréhension du travail ;
- la simplification de l'adaptation et de l'entraînement des nouveaux employés.

4. ÉLABORATION DU PROGRAMME DE STANDARDISATION DE RECETTES

Quoiqu'il existe des recettes standardisées (ex. : *Répertoire de recette standardisées*,* les écoles peuvent standardiser leurs propres recettes en fonction des goûts particuliers, des ingrédients disponibles, des quantités requises, etc.

4.1 ÉTAPES PRÉPARATOIRES À LA STANDARDISATION

Il faut :

- établir la liste de l'équipement nécessaire, comme la balance et les ustensiles pour mesurer les ingrédients et les portions, puis inventorier les articles que l'on possède et se procurer le matériel manquant ;
- expliquer au personnel le but et les avantages des recettes standardisées, et obtenir sa participation en l'associant à la démarche et en situant la standardisation dans une optique d'amélioration des méthodes de travail ;
- établir la liste des recettes à standardiser en commençant par les mets les plus coûteux, ceux qui présentent des difficultés d'exécution, et ceux dont on doit modifier le rendement (quantité) ;
- décider d'un format de fiche «Recette» qui puisse contenir tous les éléments sur une même face (voir annexe 1, page 20) ;
- préparer une fiche «Calcul du coût de la recette» (voir annexe 2, page 21) ;
- élaborer au besoin un moyen de recueillir les commentaires des élèves lorsqu'un nouveau mets est à l'essai soit par une fiche de commentaires, un club de dégustateurs ou autres.

---

* Conseil scolaire de l'Île de Montréal, Répertoire de recettes standardisées, 550, boulevard Crémazie est, Montréal, H2P 1E7, téléphone : (514) 384-1830.

4.2 STANDARDISATION PROPREMENT DITE

La standardisation d'une recette se fait en quelques étapes :

— *utiliser* des recettes déjà existantes et les adapter en tenant compte :
  - des objectifs de la Politique québécoise en matière de nutrition (voir annexe 5, page 24) ;
  - des goûts et des habitudes des élèves ;

— *réduire ou augmenter* les quantités selon le nombre de portions requises (voir annexe 6, page 25 et annexe 7, page 26) ;

— *remplir la fiche «Recette»*
  - inscrire les ingrédients selon leur ordre d'entrée dans la recette ;
  - indiquer lisiblement les quantités exactes des ingrédients ;
  - grouper les ingrédients qui se mélangent en même temps ;
  - indiquer le mode de préparation en termes simples et clairs ;
  - indiquer toute autre information complémentaire (température, ustensiles pour mesurer les portions, temps de cuisson) ;

— *exécuter la recette une première fois*
  - vérifier les résultats ;
  - recueillir les commentaires auprès des clients ;
  - faire les adaptations nécessaires ;
  - répéter au besoin la recette (en la modifiant si nécessaire) jusqu'à l'obtention d'un produit satisfaisant ;

— *établir le coût par portion* à l'aide de la fiche «Calcul du coût de la recette».

5. UTILISATION

Pour assurer une bonne utilisation des recettes standardisées, il faut :

— préparer un index et regrouper les recettes par catégories, en les numérotant ;

— insérer les recettes dans un fichier ou un cahier à anneaux, dans l'ordre de l'index ;

— s'assurer que le personnel du service alimentaire peut facilement consulter le fichier ;

— conserver un exemplaire de chacune des recettes au bureau du responsable du service alimentaire ;

— inciter le personnel à utiliser les recettes et s'assurer qu'il le fait ;

— consulter les recettes pour déterminer les quantités de certains aliments à acheter ;

— s'assurer que le personnel utilise les ustensiles de préparation et ceux pour les portions spécifiées dans les recettes.

SERVICE ALIMENTAIRE

ANNEXE 1

FICHE «RECETTE»

Recette : _____ Numéro : _____

Temps de préparation : _____ Température de cuisson : _____

Casserole(s) : Nombre _____ Dimensions _____ x _____ Température de service : _____

Mode de cuisson : _____ Ustensile de service : _____

Temps de cuisson : _____ Grosseur d'une portion : _____

Ingrédients	Nombre de portions			Mode de préparation

ANNEXE 2

SERVICE ALIMENTAIRE

FICHE «CALCUL DU COÛT DE LA RECETTE»

Recette : _____

Grosseur d'une portion : _____ Nombre de portions : _____

Ingrédients	Quantité Unité métrique (SI)	Unité d'achat	Coût de l'unité	Coût total

Coût par portion : _____ Coût total de la recette : _____

Date : _____

ANNEXE 3

RÉDUCTION DU SEL (CHLORURE DE SODIUM)

Motifs de la réduction

Même chez les individus ne souffrant d'aucune affection particulière, la réduction du sel dans l'alimentation est une excellente mesure de prévention.

Moyens de diminuer le sel

1) Dans les recettes, éviter le sel, le sel de céleri, le sel d'oignon, le sel d'ail et l'«Accent» (monoglutamate de sodium). Il est préférable d'utiliser la poudre d'ail, la poudre d'oignon ou les graines de céleri.
2) Ne pas utiliser de soupes déshydratées, de concentrés, ni de cubes de bouillon. Préparer les soupes avec des os de boeuf ou des carcasses de poulets. Bien dégraisser le bouillon lorsque la cuisson est terminée.
3) Ne pas employer de base de sauce commerciale pour fabriquer les sauces. Les faire à partir du jus de cuisson des viandes qu'on aura dégraissé.

ANNEXE 4

SUGGESTIONS D'ASSAISONNEMENT

agneau	poudre de cari, ail ou poudre d'ail, menthe, romarin ;
asperges	jus de citron ;
boeuf	feuilles de laurier, moutarde sèche, poivre noir, sauge, marjolaine, muscade, poudre d'oignon, thym ;
carottes et navet	ciboulette, persil, poivre noir, estragon ;
choux et épinards	jus de citron, romarin ;
haricots verts	marjolaine, muscade, jus de citron ;
petits pois	menthe, persil ;
pommes de terre	poudre d'oignon, poudre de céleri, poivre, persil, paprika, ciboulette, sarriette ;
porc	ail, poudre d'oignon, sauge, origan, cumin ;
poulet	paprika, persil, thym, sauge, sarriette ;
tomates	basilic, marjolaine ;
veau	feuilles de laurier, poudre de cari, moutarde sèche, poivre noir, marjolaine, paprika, jus de citron, poudre de céleri ;
riz	thym, cari, cumin, cassis, clou de girofle, ail.

ANNEXE 5

OBJECTIFS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE QUÉBÉCOISE EN MATIÈRE DE NUTRITION

1. Favoriser la consommation journalière de trois repas équilibrés.

— Informer les élèves de l'importance du contenu de leur repas.

— Inciter les élèves à considérer les collations comme un complément qui devrait contenir des aliments nutritifs.

2. Réduire l'apport en matières grasses

— Réduire la consommation de viande :

- offrir fréquemment du poisson.

— Dégraisser la viande avant la cuisson ou choisir les coupes les plus maigres.

— Éviter les fritures :

- faire bouillir ou griller les viandes et le poisson ;
- servir les pommes de terre bouillies ou cuites au four.

— Dégraisser les bouillons, les soupes et les sauces.

— Éliminer le gras ayant servi à faire rôtir les aliments ou utiliser des marmites pour cuisson sans gras.

— Limiter la consommation de viandes salées et fumées (porc salé, bacon, saucisse, jambon et charcuterie).

— Utiliser avec modération les charcuteries de dinde.

— Utiliser de la poudre de lait écrémé dans la préparation des desserts et des mets au lait.

— Offrir le lait à 2% de gras comme boisson.

— Diminuer la quantité de gras (beurre, margarine, huile) dans la préparation des mets.

3. Réduire l'apport en sucre

— Remplacer les aliments riches en sucre et à faible valeur nutritive (boissons gazeuses, friandises) par des fruits ou des produits laitiers.

— Acheter des jus de fruits sans sucre.

— Diminuer la consommation des biscuits sucrés, des gâteaux et des tartes et les remplacer par des desserts à base de fruits ou de lait.

— Diminuer la quantité de sucre dans les recettes.

— Éviter d'ajouter du sucre aux céréales, aux yogourts, aux jus, au café ou au thé.

— Encourager la consommation fréquente d'eau, de préférence à toute autre boisson.

4. Augmenter l'apport en cellulose

— Expérimenter des recettes de légumineuses, les adapter aux goûts de la clientèle.

— Utiliser du son dans la préparation de certains mets, par exemple dans les pains de viande, les muffins.

— Remplacer la farine blanche par de la farine de blé entier dans les recettes de gâteaux, de muffins, de galettes, etc.

— Offrir du pain et des céréales à grains entiers.

— Offrir des crudités et des fruits frais à la collation et au dessert.

5. Conserver la valeur nutritive des aliments

— Légumes :

- éviter le trempage ;
- limiter le temps de cuisson ;
- réutiliser l'eau de cuisson pour les soupes et les sauces, etc. ;
- cuire à la vapeur de préférence.

— Limiter la durée de séjour des aliments dans la table chaude.

— Conserver les aliments au réfrigérateur.

— Consommer les aliments le plus tôt possible après leur préparation, surtout les salades et les mets de poisson.

— Couvrir hermétiquement les fruits coupés à l'avance pour éviter la perte de vitamines, par exemple, couvrir les demi-pamplemousses d'une pellicule de plastique.

6. Diversifier le régime alimentaire

— Inscrire au menu une variété d'aliments présentés sous différentes formes et textures.

— Encourager la clientèle, par des activités d'animation en nutrition, à varier son choix d'aliments.

— Intéresser les clients à la découverte de nouveaux aliments par des dégustations ou des démonstrations.

ANNEXE 6

MÉTHODE POUR AUGMENTER OU DIMINUER LES RECETTES

1. Trouver le facteur à utiliser, en divisant le nombre de portions à obtenir par le nombre de portions de la recette de base.

   Exemple : 30 : 50 = 0,6 (facteur).

2. Convertir en poids toutes les quantités de la recette de base à l'aide d'une calculatrice métrique.

3. Multiplier le poids de chaque ingrédient de la recette de base par le facteur obtenu. Lorsque l'on augmente de beaucoup la recette, diminuer de 10% la quantité obtenue pour les assaisonnements.

4. Multiplier, par le facteur, le poids total de tous les ingrédients de la recette de base.

5. Additionner les poids de tous les ingrédients de la nouvelle recette : le résultat doit égaler le total de la recette obtenue au point 4.

6. Convertir en unités de volume (ml) le poids de certains ingrédients qui pourraient être plus facilement mesurés.

7. Vérifier toutes les quantités et arrondir les chiffres pour faciliter la manipulation.

   Exemples : vanille : 10,28 ml, arrondir à 10 ml
   lait : 4,872 ml, arrondir à 5 ml.

ANNEXE 7

CERTAINES UNITÉS DU SYSTÈME INTERNATIONAL (SI)

Mesure	Unités SI	Symboles	Unités anciennes	Applications types
Longueur	centimètre millimètre	cm mm	pouce	taille des casseroles, des portions
Superficie	centimètre	cm carré	pouce carré	surface
Masse	kilogramme gramme milligramme	kg g mg	livre once	masse du corps
Température	degré Celcius	C	F (degré Fahrenheit)	température des mets
Temps	année mois jour heure minute seconde	a m d h min s		
Volume	litre millilitre	l ml	pinte cc ou once liquide cuillère à thé tasse	liquides récipients à mesurer
Énergie	joule kilojoule	J kJ	calorie kilocalorie	énergie alimentaire énergie métabolique

Remarque : Une balance calibrée en livres peut généralement être calibrée en kilogrammes à peu de frais en changeant le fléau. Consulter votre fournisseur à ce sujet.

yogourt

APPROVISIONNEMENT

PAGE

1. Définition 28
2. Étapes du système d'approvisionnement 28
3. Principe 28
4. Avantages d'un système d'approvisionnement structuré 28
5. Étapes préliminaires aux achats 29
   - 5.1 Établir les groupes d'aliments et de produits à acheter .. 29
   - 5.2 Établir les spécifications pour chacun des produits 29
   - 5.3 Établir les standards de commandes 29
   - 5.4 Définir les procédures d'achats 29
6. Achats 30
   - 6.1 Dresser l'inventaire 30
   - 6.2 Établir les quantités à commander 30
   - 6.3 Obtenir les prix 30
   - 6.4 Choisir les fournisseurs 30
   - 6.5 Passer les commandes 31
7. Réception et entreposage des marchandises 31
   - 7.1 Contrôle des livraisons 31
   - 7.2 Exigences d'entreposage 31
   - 7.3 Contrôle des stocks 32
8. Relance 32

ANNEXES

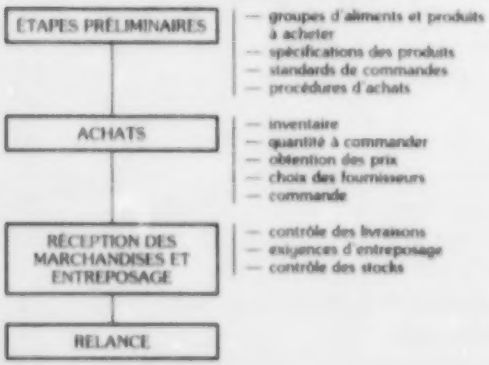
1. Tableau de planification d'achats 33
2. Relevé de prix 34
3. Guide de conservation des aliments réfrigérés et congelés 36
4. Directions régionales du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) 37
5. Réquisition 39
6. Commande d'achats 40

APPROVISIONNEMENT

1. DÉFINITION

L'approvisionnement est un système constitué d'une série d'opérations par lesquelles le service alimentaire se procure les denrées et les fournitures nécessaires, les reçoit et en assure l'entreposage.

2. ÉTAPES DU SYSTÈME D'APPROVISIONNEMENT



3. PRINCIPE

Le souci de la qualité et du coût des provisions doit demeurer constant. Un contrôle strict doit donc être effectué à toutes les étapes de l'approvisionnement.

Le coût des denrées et des fournitures représente une partie importante du budget du service; il est donc logique que chaque commission scolaire se dote de politiques et de procédures d'approvisionnement.

Dans le contexte socio-économique québécois, les commissions scolaires sont invitées à se préoccuper de l'achat des produits bio-alimentaires québécois, comme le propose le document d'orientation *L'alimentation au Québec; voies d'action pour le milieu scolaire*.

À ce titre, le MAPAQ offre des services-conseils en matière de commercialisation et d'agro-alimentaire. Dans chacune de ses douze directions régionales (voir annexe 4 page 37) le ministère a nommé des conseillers régionaux en commercialisation qui peuvent agir à titre de conseiller auprès des acheteurs des commissions scolaires pour:

- informer des disponibilités et du prix des produits québécois ainsi que de leurs fournisseurs;
- aider à vérifier la provenance des produits offerts ou livrés par les fournisseurs et les distributeurs;
- aider à réviser, dans les documents d'appels d'offres, les spécifications d'achats pour qu'elles correspondent à des produits bio-alimentaires québécois;
- collaborer à la vérification des déclarations de contenu québécois;
- aider à mettre en place des moyens de contrôle pour réduire les substitutions de produits;
- collaborer au développement d'une politique locale favorisant l'achat des produits bio-alimentaires québécois;
- soutenir toute autre initiative des commissions scolaires voulant favoriser l'achat des produits québécois;
- appuyer la préparation de clauses spéciales pour les contrats de service avec des concessionnaires;
- soutenir toute autre initiative des commissions scolaires voulant favoriser l'achat des produits québécois ou les regroupements d'appels d'offres.

4. AVANTAGES D'UN SYSTÈME D'APPROVISIONNEMENT STRUCTURÉ

Un système d'approvisionnement bien organisé permet:

- d'obtenir les provisions de la meilleure qualité au meilleur coût;
- d'assurer la disponibilité des produits au moment requis;

— d'éviter le stockage inutile ;
— d'exercer un contrôle périodique des dépenses ;
— d'assurer la rotation des stocks.

5. ÉTAPES PRÉLIMINAIRES AUX ACHATS

5.1 Établir les groupes d'aliments et de produits à acheter

— Les denrées périssables :
  • les viandes, les volailles et les poissons ;
  • les fruits et les légumes frais ;
  • les produits congelés ;
  • les oeufs et les produits laitiers ;
  • les produits de boulangerie ;
  • le beurre et la margarine ;
— les denrées non périssables ;
— les fournitures ;
— les produits de nettoyage.

5.2 Établir les spécifications pour chacun des produits

«Spécifier» consiste à définir les caractéristiques essentielles d'un produit :

— le nom de l'article ;
— la qualité (catégorie) ;
— l'unité d'achat (poids, volume, nombre d'unités par caisse) ;
— l'unité de calcul du prix (au kg, à la caisse, etc.).

Remarque : Les spécifications serviront à la fois lors des achats et lors de la réception des marchandises au moment de la vérification.

5.3 Établir les standards de commandes

Un standard représente la quantité moyenne du produit nécessaire entre deux périodes d'approvisionnement. Les standards correspondent aux quantités maximum des inventaires. Ils sont établis à partir :

— des menus ;
— des recettes ;
— des feuilles de production (voir annexe 1, dans la section Production, page 66) ;
— du nombre de portions à servir ;
— du rythme d'utilisation des fournitures ;
— de l'espace d'entreposage ;
— de la proximité des fournisseurs ;
— du format des produits.

5.4 Définir les procédures d'achats

Au moment de définir les procédures d'achats, utiliser le «Tableau de planification des achats» (voir annexe 1, page 33). À noter qu'une fois ce tableau rempli, il est affiché dans la cuisine et sert d'aide-mémoire. Il précise qui fait quoi, à quel moment, ainsi que la formule à utiliser :

— *quand* sont effectués les achats en tenant compte des facteurs suivants :
  • la durée de conservation des denrées ;
  • les exigences de production ;
  • les capacités d'entreposage ;
  • la proximité des fournisseurs ;
  • le montant minimum par commande exigé par certains fournisseurs ;
  • les périodes financières ;
— *par qui* sont effectués les achats :
  • dans les écoles de moindre capacité, le service alimentaire effectue les achats ; s'il y a partage des responsabilités avec un service des achats, le service alimentaire conserve quand même la responsabilité de définir les spécifications et les quantités des produits requis ;
— *les modalités d'achats* :
  • par contrat fixe ;
  • à l'intérieur d'un programme d'achats de groupe régional ;
  • de façon autonome auprès de quelques fournisseurs, après obtention des prix.

6. ACHATS

6.1 Dresser l'inventaire

Pour tous les produits (denrées, fournitures et produits de nettoyage), il est nécessaire de connaître ce que l'on a en réserve avant de passer les commandes (inventaire avant achat). L'inventaire permet de déterminer les quantités à commander. Cet inventaire «avant achat» peut, dans certains cas, coïncider avec un inventaire périodique. On peut également utiliser les données de l'inventaire permanent si tel est le système de l'établissement.

6.2 Établir les quantités à commander

Elles s'établissent en soustrayant la quantité inventoriée du standard.

STANDARD DE COMMANDE	-	QUANTITÉ DE STOCK EN INVENTAIRE	=	QUANTITÉ À COMMANDER

Les commandes doivent être effectuées lorsque la quantité inventoriée se rapproche de la quantité minimale (voir annexe 2, section Inventaire, page 45).

Remarque : Certains produits, comme les vol-au-vent ou les pains à salade, ne reviennent que de façon occasionnelle au menu. Pour ne pas oublier de les commander, il est recommandé d'en dresser une liste qui sert d'aide-mémoire au moment d'effectuer les achats.

— *Achat des denrées et des fournitures*

- L'inventaire permet de déterminer quantitativement les besoins.
- Ainsi, dans un système décentralisé, le responsable des services alimentaires pourra passer des commandes précises auprès des fournisseurs.
- Il acheminera généralement un formulaire de réquisition détaillant sa commande au responsable des achats de la commission scolaire (voir annexe 5, page 39).
- Ce dernier passera la commande auprès du fournisseur à l'aide du formulaire «commande d'achats» (voir annexe 6, page 40).
- Le processus de soumissions aura permis, au préalable, de retenir les noms des fournisseurs auprès desquels les commandes seront passées.

6.3 Obtenir les prix

Dans le cas de contrats d'achats, les prix sont envoyés aux commissions scolaires sous forme d'entente pour une période donnée.

Pour les produits achetés hors contrat, les prix sont obtenus par téléphone, auprès des fournisseurs dont le nombre doit être, autant que possible, de trois.

Pour certaines commissions scolaires qui n'ont pas les ressources leur permettant de faire les appels à chaque semaine et qui choisissent un seul fournisseur, il est important qu'elles réévaluent périodiquement les prix soumis.

6.4 Choisir les fournisseurs

Dans le cas des achats faits de façon autonome, il est essentiel de tenir compte des facteurs suivants dans le choix des fournisseurs :

— la qualité et la variété des produits ;

— la qualité du service (politique de retour de marchandise, délai, horaire de livraison, facturation) ;

— les prix ;

— le montant minimum par commande, exigé par les fournisseurs.

Il est conseillé d'effectuer, à l'occasion, une visite chez les fournisseurs afin d'évaluer les conditions d'hygiène et d'entreposage. Il est également recommandé de vérifier régulièrement les conditions de transport.

Il est possible de négocier avec des détaillants locaux, à condition de les réévaluer périodiquement. Cette politique s'applique d'ailleurs aussi aux grossistes.

6.5 Passer les commandes

Que ce soit le responsable des achats à l'école ou que ce soit le responsable de la commission scolaire qui effectue les commandes, les étapes suivantes doivent être respectées :

— analyser les listes de prix obtenus ;

— acheter chez le ou les fournisseurs qui offrent le *meilleur prix pour la qualité* qui convient ;

— remplir les bons de commande :

- en conserver une copie ;
- en acheminer une copie à la réception des marchandises avant l'arrivée de la marchandise ;
- en envoyer une copie au fournisseur (selon la politique d'achats de la commission scolaire).

Dans les écoles où les achats sont effectués par le service des achats de la commission scolaire, l'école procédera de la façon suivante :

— le responsable des achats à l'école acheminera généralement un formulaire de réquisition détaillant sa commande au responsable des achats de la commission scolaire (voir annexe 5, page 39) ;

— ce dernier passera la commande auprès du fournisseur à l'aide du formulaire «commande d'achats» (voir annexe 6, page 40) ;

— le processus de soumissions aura permis de retenir les noms des fournisseurs auprès desquels les commandes seront placées.

7. RÉCEPTION ET ENTREPOSAGE DES MARCHANDISES

Toutes les marchandises doivent être vérifiées à leur arrivée, à l'aide des spécifications établies et du bon de commande, par la personne assignée à cette tâche.

Les denrées périssables doivent être vérifiées par le responsable du service alimentaire ou son représentant au moment de la réception.

Aucun livreur ne doit avoir accès à la cuisine.

7.1 Contrôle des livraisons

— comparer la facture ou le bon de réception avec le bon de commande ;

— s'assurer que la quantité livrée de même que la qualité du produit sont conformes aux spécifications du bon de commande (peser les viandes, les poissons) ;

— retourner le produit qui n'est pas conforme aux spécifications selon la procédure à suivre.

7.2 Exigences d'entreposage

Les denrées périssables doivent être entreposées au réfrigérateur ou au congélateur dès leur réception. Les températures de conservation sont de :

— 23° à –18°C (–9° à 0°F) pour tout aliment congelé ;

— 1° à 3°C (33° à 37°F) pour les produits laitiers et les oeufs ;

— 2° à 2°C (28° à 35°F) pour les viandes, les volailles et les poissons ;

— 3° à 7°C (37° à 45°F) pour les fruits et les légumes (sauf les bananes).

Les denrées à odeur forte doivent être isolées des autres. Exemple : les produits laitiers doivent être placés dans un réfrigérateur différent de celui des oignons et des choux.

Les denrées non périssables doivent être entreposées le plus tôt possible après leur réception aux endroits spécialement réservés à cette fin.

Les réserves et les entrepôts doivent être bien ventilés, secs et propres. Une température n'excédant pas 16°C (60°F) doit y être maintenue.

Toutes les denrées doivent être entreposées sur des tablettes dont la plus basse doit être à au moins 10 cm (4 pouces) du plancher, ce qui permet d'assurer une bonne ventilation, de faciliter le nettoyage et d'éviter le contact des marchandises avec le sol. Ce principe s'applique également aux chambres frigorifiques.

Les produits qui entrent dans les réserves sèches et les congélateurs doivent être datés.

Il faut être particulièrement prudent quant aux durées de conservation des aliments (voir annexe 3, page 36).

7.3 Contrôle des stocks

Un mécanisme de rotation des stocks doit être prévu afin de s'assurer que les produits entrés les premiers sont utilisés en premier.

Un contrôle sévère doit être exercé sur les produits entreposés et une personne doit en être responsable. Les lieux d'entreposage sont gardés sous clé et les sorties des marchandises sont contrôlées par le responsable du service alimentaire. Seules les personnes autorisées doivent avoir accès à ces lieux.

8. RELANCE

Lorsque le produit livré n'est pas conforme aux spécifications ou aux critères de qualité, l'école doit communiquer avec le fournisseur afin d'en exiger la correction et de faire les réclamations nécessaires. C'est le cas lors d'une facturation inexacte, d'un emballage inadéquat ou d'un produit détérioré.

Cette activité doit être présente à toutes les étapes de l'approvisionnement, en fournissant l'occasion d'apporter les correctifs nécessaires au système. On peut, par exemple, faire une rectification des standards d'achats ou une rectification des spécifications d'achats.

ANNEXE 1

SERVICE ALIMENTAIRE

TABLEAU DE PLANIFICATION DES ACHATS

Groupes d'aliments	Inventaire			Commande			Réception			Entreposage		
	Quand	Qui	Formules	Quand	Qui	Formules	Quand	Qui	Formules	Quand	Qui	Où
Produits de boulangerie												
Lait												
Fromage												
Oeufs												
Légumes et fruits frais												
Légumes et fruits congelés												
Viande												
Volaille												
Poisson												
Yogourt												
Crème glacée												
Jus de fruits												
Produits d'épicerie												
Accessoire de papier												

SERVICE ALIMENTAIRE

RELEVÉ DE PRIX

Appelé le : _____ par : _____ semaine : _____

Confirmé le : _____

[illegible]	[illegible]	Quantité			PRIX DES FOURNISSEURS		
		[illegible]	[illegible]	À commander	Nom : _____ Personne à contacter : _____ Tél. : _____	Nom : _____ Personne à contacter : _____ Tél. : _____	Nom : _____ Perronne à contacter : _____ Tél. : _____
N° du bon de commande :							

ANNEXE 2

ANNEXE 2A

SERVICE ALIMENTAIRE

EXEMPLE RELEVÉ DE PRIX

Appelé le : _____ par : _____ semaine : _____

Confirmé le : _____

Article	Format	Quantité			PRIX DES FOURNISSEURS		
		Inventaire	Stock-client	À commander	Nom : _____ Personne à contacter : _____ Tél. : _____	Nom : _____ Personne à contacter : _____ Tél. : _____	Nom : _____ Personne à contacter : _____ Tél. : _____
Boeuf haché 83 % maigre	*2,5 kg*	*0*	*10 kg*	*10 kg*	*3,85 $/kg*	*4,19 $/kg*	*4,10 $/kg*
Jambon fesse désossé toupie	*5 à 7 kg/un.*	*1*	*3*	*2*	*4,34 $/kg*	*4,40 $/kg*	*4,55 $/kg*
Cuisses de poulet congelée (sans dos)	*4,54 kg*	*4,5 kg*	*9 kg*	*1 x 4,5 kg*	*2,10 $/kg*	*2,15 $/kg*	*2,25 $/kg*

GUIDE DE CONSERVATION DES ALIMENTS RÉFRIGÉRÉS ET CONGELÉS

Viande et volaille cuites

Mets en casseroles, pâtés à la viande, sauces à la viande	2 à 3 jours
Saucisses fumées	3 à 4 jours

Produits laitiers et matières grasses

Beurre	2 semaines
Crème de table, crème à fouetter	3 jours
Crème sure	1 semaine
Fromage cottage	3 à 5 jours
Fromage fondu :	
non ouvert	Plusieurs mois
ouvert	3 à 4 semaines
Fromage à pâte ferme	Plusieurs mois
Lait	3 à 5 jours
Margarine	4 mois
Mayonnaise, sauces à salade	1 1/2 à 2 mois
Yogourt	7 à 10 jours

Poissons et crustacés

Poissons - éviscérés, entiers, filets, darnes	3 à 4 jours
Crustacés, crabe, homard, palourdes, moules (vivantes)	12 à 24 heures
Huîtres vivantes	Plusieurs semaines
Pétoncles, crevettes (fraîches)	1 à 2 jours

Viandes fraîches

Bifteck, tranches et côtelettes	2 à 3 jours
Rôtis	3 à 4 jours
Viande fumée, charcuterie	6 à 7 jours

Volaille fraîche et oeufs

Abats	1 à 2 jours
Canards	2 à 3 jours
Oeufs	3 semaines
Volaille,	
en morceaux	2 à 3 jours
entière, éviscérée	2 à 3 jours

Fruits frais

Abricots	1 semaine
Atocats	1 semaine
Bleuets	2 jours
Cerises	3 jours
Fraises	2 jours
Framboises	2 jours
Pêches	1 semaine
Poires, mûres	2 jours
Pommes, fraîches	2 mois
Pommes	1 semaine
Prunes	5 jours
Raisin	5 jours
Rhubarbe	3 jours

Légumes frais

Asperges	2 jours
Aubergines	5 jours
Betteraves	3 1/2 semaines
Brocoli	3 jours
Carottes	
ordinaires	Plusieurs semaines
nouvelles	2 semaines
Céleri	2 semaines
Champignons	5 jours
Chou	2 semaines
Choux de Bruxelles	5 jours
Chou-fleur	10 jours
Concombres	10 jours
Courges d'été	1 semaine
d'hiver	Plusieurs mois
Épinards	4 jours
Haricots verts	
ou jaunes	5 jours
Laitue	1 semaine
Maïs	Le jour même
Oignons	4 semaines
Panais	4 semaines
Petits pois	Le jour même
Piments	1 semaine
Pommes de terre,	
ordinaires	9 mois
nouvelles	1 semaine
Rutabagas	Plusieurs semaines
Tomates	1 semaine

Entreposage au congélateur (0°F ou -18°C)

Poissons et crustacés

Poissons - gras (saumon, maquereau, truite de lac)	2 mois
- maigres (morue, aiglefin, brochet, éperlan)	6 mois
Crustacés	2 à 4 mois

Produits laitiers

Beurre non salé	3 mois
Beurre salé	1 an
Crème de table, crème à fouetter	1 mois
Fromage, pâte ferme, fondu	3 mois
Lait	6 semaines
Margarine, salée	1 an
non salée	6 mois
Yogourt brassé	1 mois

Viande fraîche

Abats	3 à 4 mois
Côtelettes d'agneau	4 à 5 mois
Côtelettes de porc	3 à 4 mois
Côtelettes et rôtis de veau	4 à 5 mois
Rosbifs, bifteck	10 à 12 mois
Rôtis d'agneau	6 à 8 mois
Rôtis de porc	4 à 5 mois
Saucisses et saucissons	2 à 3 semaines
Viande fumée, charcuterie	1 à 2 mois
Viande hachée	2 à 3 mois

Volaille fraîche et oeufs

Abats	1 à 3 mois
Canards	3 mois
Oeufs	4 mois
Oies	3 mois
Volaille,	
en morceaux	6 mois
entière	1 an

Viande et volaille cuites

Mets en casserole	3 mois
Pâtés à la viande	2 mois
Sauce à la viande	2 mois
Saucisses fumées	2 à 3 semaines
Viandes cuites	1 à 3 mois
Volaille cuite	1 à 3 mois

Aliments divers

Biscuits cuits	4 mois
Fines herbes	1 an
Fruits	1 an
Gâteaux, cuits	4 mois
Légumes	1 an
Pains à la levure, cuits	1 mois
Pâte à tarte, non cuite	2 mois
Pâtisseries, cuites	4 mois
Potages, bouillons, soupes - crème	4 mois
Sandwichs	6 semaines
Tartes, cuites	6 mois

Source : Santé et Bien-Être Canada, «La nutrition à bon prix», Agriculture Canada, Ottawa, 1980, pages 29-30.

ANNEXE 4

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION DU QUÉBEC

LISTE D'ADRESSES DES DIRECTIONS RÉGIONALES

Direction régionale 1
Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine

Directeur régional : Jacques Olivier

337, rue Moreault
RIMOUSKI, Comté Rimouski
(Québec)
G5L 1P4

Conseillère régionale
Gabrielle Martin
Tél. : (418) 722-3615
Fax : (418) 722-3967 (*01)

Direction régionale 2
Québec

Directeur régional : Jacques St-Hilaire

8032, avenue des Églises
CHARNY, Comté Lévis
(Québec)
G6X 1X7

Conseiller régional
Magella Leclerc
Tél. : (418) 832-2977
Fax : (418) 832-6820 (*02)

Direction régionale 3
Beauce

Directeur régional : Richard Pelletier

1115, avenue du Palais
Édifice Verdier, C.P. 459
SAINT-JOSEPH, Comté Beauce (Québec)
G0S 2V0

Conseiller régional
Pierre Lemay
Tél. : (418) 397-6825
Fax : (418) 397-6345 (*03)

Direction régionale 4
Bois-Franc

Directeur régional : Raymond Laflamme

460, boulevard Louis-Fréchette
C.P. 1090
NICOLET, Comté Nicolet
(Québec)
J1G 1E0

Conseillers régionaux
Camille Desmarais
Mario Roy*
Tél. : (819) 293-8501
Fax : (819) 2293-8446 (*04)

Direction régionale 5
Estrie

Directeur régional : Léonel Bombardier

4260, voulevard Bourque
ROCK FOREST, Comté Sherbrooke
Québec
J1N 1E6

Conseillère régionale
Irène Caron*
Jacques Jubinville
Tél. : (819) 820-3383
Fax : (819) 820-3942 (*05)

Direction régionale 6
Richelieu — Saint-Hyacinthe

Directeur régional : Paul Sauvé

3230, rue Sicotte
C.P. 40
SAINT-HYACINTHE (Québec)
J2S 7B2

Conseillère régionale
Huguette Lavallée
Tél. : (514) 773-3924
Fax : (514) 773-8395 (*06)

Direction régionale 7
Sud-Ouest de Montréal

Directeur régional : Denys Vinet

214, rue Principale
CHÂTEAUGUAY
(Québec)
J6J 3H2
Tél. : (514) 692-8288
Fax : (514) 692-3384

Conseiller régional
Thaddée Vinet
Bureau de renseignements agricoles
118, rue Lemieux — C.P. 367
ST-RÉMI (Québec) J0L 2L0
Tél. : (514) 454-3904
Fax : (514) 692-3384 (*06)

Direction régionale 8
Outaouais

Directeur régional : Gilles Vézina

390, rue Principale
BUCKINGHAM, Comté Papineau
(Québec)
J8L 2G7

Conseillère régionale
Christine Dion
Tél. : (819) 986-8541
Fax : (819) 986-9299

Direction régionale 9
Abitibi-Témiscamingue

Directeur régional : Marc Parent

180, boulevard Rideau — Local 320
NORANDA, Comté Témiscamingue
(Québec)
J1X 1N9

Conseiller régional
Félix Théberge
Tél. : (819) 764-3287
Fax : (819) 764-5359 (*09)

Direction régionale 10
Nord de Montréal

Directeur régional : Réal Gendron

867, boulevard l'Ange-Gardien
C.P. 1040
L'ASSOMPTION (Québec)
J0K 1G0

Conseiller régional
Marcel Tremblay
Tél. : (514) 589-5781
Fax : (514) 589-7812 (*10)

Direction régionale 11
Mauricie

Directeur régional : Alain Tremblay

91, boulevard Saint-Louis
CAP-DE-LA-MADELEINE
Comté Champlain (Québec)
G8T 1E5

Conseiller régional
Jean-Pierre Gélinas
Tél. : (819) 371-6764
Fax : (819) 371-6976 (*11)

Direction régionale 12
Saguenay — Lac-St-Jean — Côte-Nord

Directeur régional : Alain Dessureault

801, chemin Pont-de-Taché Nord
ALMA (Comté Lac-Saint-Jean)
(Québec)
G8B 5W2

Conseiller régional
Justin Côté
Tél. : (418) 662-6486
Fax : (418) 668-8694 (*12)

ANNEXE 5

APPROVISIONNEMENT

RÉQUISITION

ÉCOLE _____ DATE _____

_____ FOURNISSEUR _____

SERVICE _____

Code budgétaire	Code inventaire	N° commande	Date

Item	Quantité demandée	Reçue	Description	Évaluation montant	Prix	Montant
			TOTAL			
			Nouveau solde disponible			

_____ _____

Requis par Date

_____ _____

Autorisé par Date

_____

Directeur

_____ _____

Requis par Date

Remarques

ANNEXE 6

COMMANDE D'ACHAT

Demandé par	Réquisitionné par	Délivrez à	Endroit

N° Commande
N° Réquisition

Date _____

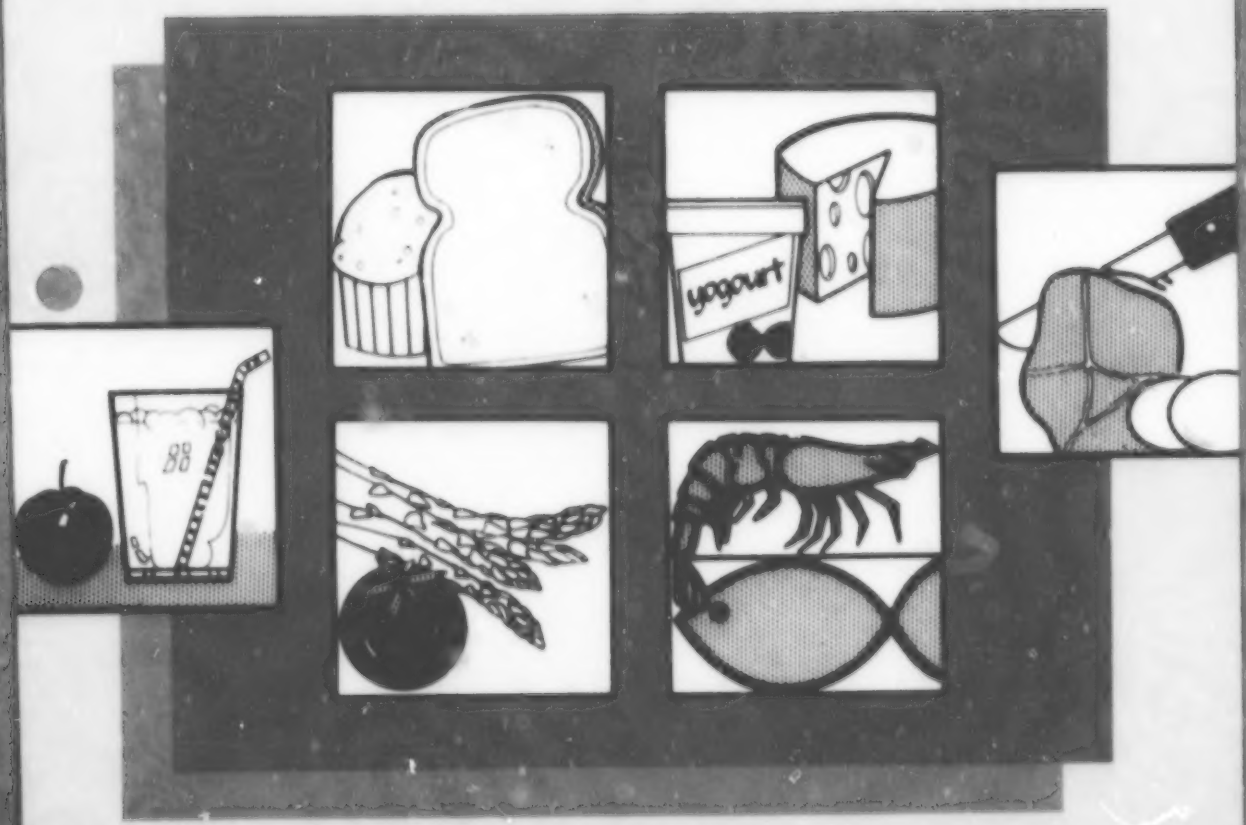
Expédiez à

Item	Quantité	Description	Montant

LES INSTRUCTIONS À L'ENDOS DE CETTE COMMANDE DOIVENT ÊTRE STRICTEMENT OBSERVÉES

TERMES	F.A.B.	
CHARGE		

MARCHANDISE REÇUE EN BON ÉTAT Par _____ date _____


yogourt

INVENTAIRE

PAGE

1. Définition 42
2. Importance de l'inventaire 42
3. Modes d'inventaire 42
   - 3.1 Périodique 42
   - 3.2 Annuel 42
   - 3.3 Permanent 42
4. Procédure d'inventaire 43

ANNEXES

1. Exemple de fiche d'inventaire permanent 44
2. Quantités maximale et minimale de stock en inventaire 45

INVENTAIRE

1. DÉFINITION

L'inventaire est le dénombrement exact, par écrit, des quantités de denrées périssables et non périssables, des produits de nettoyage et des fournitures, disponibles à un moment précis pour le service alimentaire. Il doit fournir les deux renseignements suivants : le montant des unités en stock et leur valeur.

2. IMPORTANCE DE L'INVENTAIRE

Tel que décrit à la section Approvisionnement, l'inventaire est intégré au processus d'achats pour permettre un meilleur contrôle des coûts d'opération. La valeur monétaire des quantités en stock doit aussi être considérée dans le calcul des coûts réels.

3. MODES D'INVENTAIRE

Il y en a trois :

— périodique ;

— annuel ;

— permanent.

3.1 Périodique

Relevé des stocks effectué à la fin d'une période donnée qui peut correspondre à la période financière.

Il permet de déterminer la quantité réelle de denrées utilisées dans une période déterminée. On peut donc ainsi :

— vérifier si les prévisions budgétaires pour la période sont respectées ;

— établir, si nécessaire, un contrôle subséquent ;

— assurer un calcul plus exact du coût par repas ;

— calculer le coût réel des denrées par période à l'aide de la formule qui suit :

Calcul du coût des denrées pour une période financière

VALEUR DES QUANTITÉS EN STOCK AU DÉBUT DE LA PÉRIODE ($)	+	ACHATS DE LA PÉRIODE ($)	−	VALEUR DES QUANTITÉS EN STOCK À LA FIN DE LA PÉRIODE ($)	=	COÛT RÉEL DES DENRÉES ($)

Remarque : Il est bien entendu que l'inventaire à la fin de la présente période devient l'inventaire du début de la période qui suit.

3.2 Annuel

Relevé des denrées, des produits de nettoyage et des fournitures encore en magasin, effectué à la fin de l'année financière.

À noter que l'inventaire physique annuel est obligatoire dans tout service alimentaire, quel que soit le mode d'inventaire utilisé (périodique ou permanent) et quelle que soit la capacité de la commission scolaire.

On doit tenir compte du montant des marchandises en stock dans le coût des dépenses réelles de l'année, ce qui assure un calcul exact du coût par repas pour l'année.

Calcul du montant des dépenses annuelles

VALEUR DES QUANTITÉS EN STOCK AU DÉBUT DE L'ANNÉE ($)	+	ACHATS DE L'ANNÉE ($)	−	VALEUR DES QUANTITÉS EN STOCK À LA FIN DE L'ANNÉE $	=	TOTAL DES DÉPENSES DE L'ANNÉE

3.3 Permanent

Enregistrement, à l'entrée et à la sortie, de la quantité exacte de denrées, de produits de nettoyage et de fournitures, et calcul subséquent de la quantité gardée en magasin.

4. PROCÉDURE D'INVENTAIRE

— utiliser une fiche distincte pour chaque article (voir annexe 1, page 44);

— conserver les fiches;

— sur la fiche, indiquer :

- l'article et les spécifications;
- la quantité en main;
- le prix à l'unité;
- le fournisseur;
- la quantité minimale et la quantité maximale de stock à garder en réserve (voir annexe 2, page 45);

— à chaque livraison d'un produit, noter la quantité reçue, de même que les autres renseignements et additionner cette quantité à celle déjà en magasin, ce qui donne le total du produit entreposé;

— à chaque sortie d'un produit, soustraire la quantité sortie de la quantité totale;

— quand la quantité minimale à conserver est atteinte, passer une commande pour réatteindre la quantité maximale.

Remarque : Cette procédure est simplifiée quand on utilise l'ordinateur.

SERVICE ALIMENTAIRE

EXEMPLE DE FICHE D'INVENTAIRE PERMANENT

ARTICLE	Format : Spécification : Minimum : Maximum :	Rangée	Étagère	Tablette

Date	Quantité commandée	Quantité reçue	Quantité sortie	En magasin	Commentaires

ANNEXE 1

ANNEXE 2

QUANTITÉS MAXIMALE ET MINIMALE DE STOCK EN INVENTAIRE

Quantité maximale

Elle correspond à la quantité de denrées nécessaires à la production du menu et des collations, pour une période prédéterminée.

La quantité maximale s'établit à partir des facteurs suivants :

— le nombre de portions à servir ;

— la fréquence de livraison à l'école ;

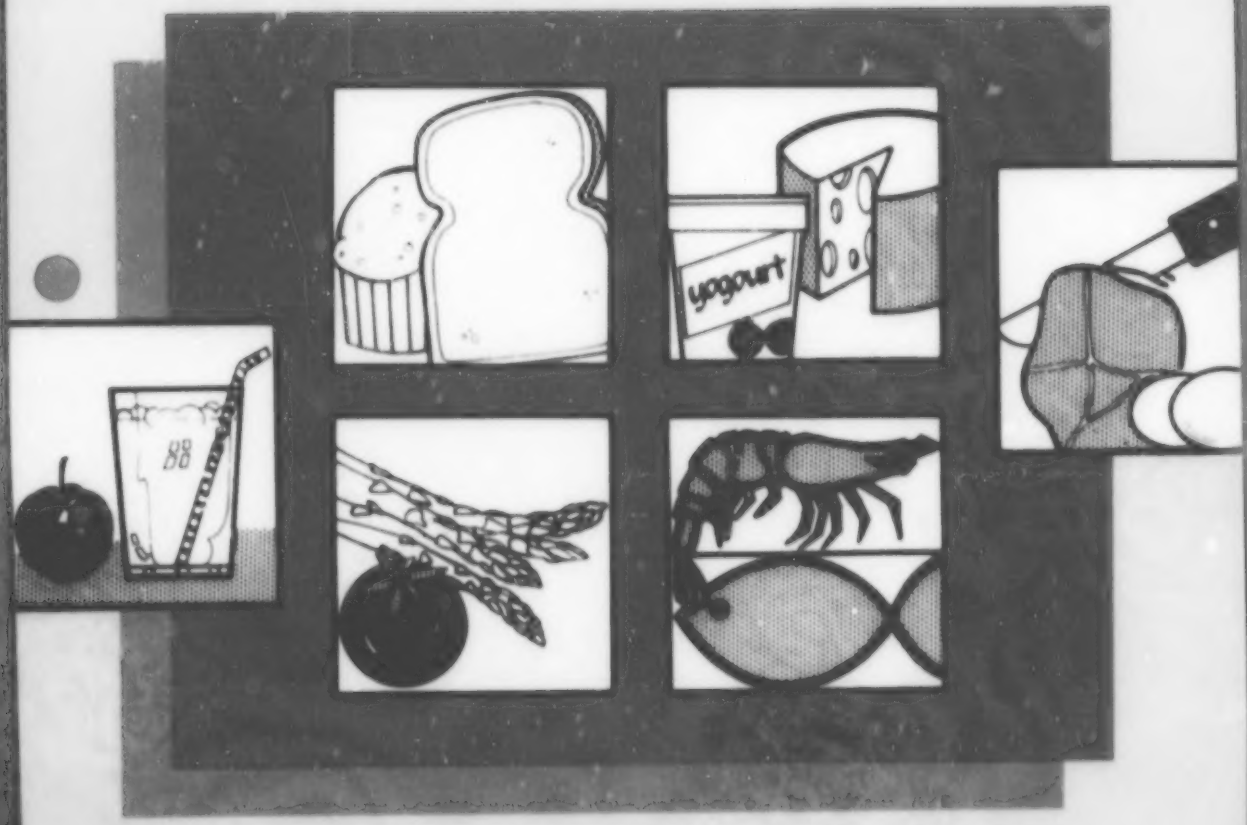
— la capacité d'entreposage de l'école ;

— le format du produit.

Quantité minimale

C'est la quantité prédéterminée en bas de laquelle un produit devient insuffisant pour répondre aux besoins, et ce dans une période donnée.

Lorsque cette quantité est atteinte, on doit procéder à un achat.


yogourt

ÉQUIPEMENT

PAGE

1. Définition 48
2. Principe 48
3. Équipement lourd 48
   - 3.1 Choix 48
   - 3.2 Procédure d'achats 48
   - 3.3 Entretien, fonctionnement et nettoyage 49
     - 3.3.1 Mesures préventives 49
     - 3.3.2 Entretien 49
     - 3.3.3 Nettoyage 49
     - 3.3.4 Méthodes de fonctionnement 50
     - 3.3.5 Fichiers de l'équipement 50
   - 3.4 Inventaire 50
4. Équipement léger 50
   - 4.1 Achat 50
   - 4.2 Inventaire 50

ANNEXES

1. Fiche d'entretien et de réparation pour l'équipement lourd ... 51
2. Fiche descriptive pour l'équipement lourd 53
3. Inventaire pour l'équipement lourd 55
4. Inventaire pour l'équipement léger 57

ÉQUIPEMENT

1. DÉFINITION

Le terme «équipement» désigne tous les appareils, les accessoires et les meubles nécessaires à la réception, à l'entreposage, à la préparation, à la cuisson, au service des aliments, de même qu'au nettoyage (vaisselle, marmites) et à l'entretien (locaux).

2. PRINCIPE

Il est important d'acheter les pièces en ayant tous les renseignements utiles, étant donné que :

— les locaux du service alimentaire renferment le plus grand nombre de pièces d'équipement ;

— le coût de construction et d'équipement de ce service est le plus élevé au mètre carré ;

— l'équipement bien choisi et bien entretenu est important pour l'assurance de la qualité, de la productivité et de la sécurité.

Il faut établir une distinction entre l'équipement lourd (cuisinières, cuiseurs à pression, réfrigérateurs, etc.) et l'équipement léger (vaisselle, marmites, etc.).

3. ÉQUIPEMENT LOURD

Considérant le coût élevé de cette catégorie d'équipement, il convient en tout premier lieu d'en faire un choix judicieux lors de l'achat. Par la suite, il faut prendre toutes les mesures nécessaires tant au niveau de l'utilisation que de l'entretien, afin d'en tirer le meilleur parti possible et d'éviter une détérioration prématurée.

3.1 Choix

— Choisir de préférence l'équipement de catégorie commerciale ; son coût d'achat est plus élevé, mais ses caractéristiques justifient la différence de coût :
  - il est d'une construction plus solide et plus résistante ;
  - il est d'une plus grande capacité ;
  - sa durée de vie est plus longue ;
  - sa garantie est plus étendue ;
  - il résiste mieux à une utilisation répétée, constante et parfois brusque ;

— choisir l'équipement en tenant compte des points suivants :
  - la variété et la présentation des mets dans les menus ;
  - le nombre de repas à servir ;
  - le nombre de portions à préparer pour la période la plus achalandée ;
  - le système de production et de distribution des repas ;
  - la source d'énergie (gaz, électricité, vapeur) et la capacité électrique de l'école ;
  - l'espace nécessaire pour une nouvelle pièce ou une pièce additionnelle, par rapport à l'espace disponible ;
  - le degré d'importance du besoin ;
  - l'économie possible en main-d'œuvre ;

— éviter la multiplication inutile et onéreuse des appareils ;

— se renseigner auprès des écoles ou des établissements qui possèdent déjà le ou les mêmes appareils et en étudier les avantages et les inconvénients ;

— tenir compte des difficultés possibles d'utilisation par l'employé ;

— tenir compte des difficultés possibles de nettoyage et d'entretien ;

— vérifier la sécurité dans l'utilisation et la manipulation ; remarquer, par exemple, la présence d'angles aigus, ou l'absence de guides sur les trancheurs ;

— choisir de l'équipement disponible au Québec ou à défaut, préférer un appareil canadien. Les inconvénients suscités par les réparations seront ainsi diminués, de même que le coût d'achat (frais de douane et de transport, et de dévaluation monétaire).

3.2 Procédures d'achats

Il est recommandé de suivre les étapes suivantes lors de l'achat d'équipement lourd :

— préparer une description de la pièce qu'on envisage d'acheter (spécifications) ;

— procéder à des demandes de prix auprès des différents fournisseurs (de préférence trois), dont la réputation est établie ;

— s'assurer auprès des compagnies contactées :

- du service après vente ;
- de la constante disponibilité des pièces de rechange ;
- des garanties fournies ;
- des possibilités d'entretien de l'appareil, offertes par les compagnies ;
- des coûts et des délais de livraison ;

— passer la commande après avoir étudié les points déjà mentionnés ;

— exiger, dans le contrat d'achat, qu'après l'installation de la pièce d'équipement, une démonstration de son fonctionnement soit donnée aux employés, par un représentant de la compagnie ;

— demander un nombre suffisant d'exemplaires du guide d'entretien.

3.3 Entretien, fonctionnement et nettoyage

Les documents *Santé et sécurité au travail, Orientations et voies d'action* et plus particulièrement, le document d'accompagnement N° 5 intitulé *Exemple d'une politique sur les équipements de protection individuels*, produits par le ministère de l'Éducation, en 1988, peuvent vous être utiles pour cette section.

Pour toute nouvelle pièce et pour toutes les pièces déjà installées, le responsable doit prendre les mesures nécessaires pour :

— en assurer un fonctionnement normal ;

— en prolonger la durée ;

— en tirer les meilleurs résultats possibles, pour la production de mets de qualité.

Voici quelques conseils pratiques pour atteindre ces objectifs.

3.3.1 Mesures préventives

— Mettre à la disposition du personnel le manuel d'utilisation fourni par le manufacturier pour chaque pièce d'équipement et qui indique comment utiliser la pièce, la nettoyer, l'entretenir régulièrement et périodiquement.

— Afficher dans la cuisine une liste du coût d'achat de chacune des pièces d'équipement est une pratique qui peut inciter les employés à réaliser l'importance d'un entretien minutieux et d'une utilisation réfléchie.

— Former les employés et ne jamais tenir pour acquis qu'ils savent comment faire fonctionner un appareil ou qu'ils connaissent les conséquences d'une mauvaise utilisation ; par exemple, une assiette de métal placée dans un four à micro-ondes détruit le magnétron dont le coût de remplacement est très élevé.

— Effectuer une vérification tous les six mois, ou au moins chaque année, de chacun des appareils, même si aucune défectuosité n'a été rapportée.

— Ne laisser que les spécialistes réparer l'équipement et ne laisser personne s'improviser réparateur.

3.3.2 Entretien

— Huiler régulièrement les pièces qui le nécessitent.

— Faire effectuer immédiatement les réparations mineures.

— Si cela est nécessaire (compte tenu des coûts), retenir le service d'entretien périodique de la compagnie qui a fabriqué ou vendu l'appareil.

— Signaler immédiatement toute défectuosité d'un appareil afin d'éviter d'accélérer la détérioration, et ne pas utiliser un appareil défectueux.

3.3.3 Nettoyage

— Nettoyer la pièce aussitôt que possible après son utilisation journalière en enlevant les parties composantes et en les nettoyant conformément aux instructions du manuel fourni par la compagnie ; cette pratique prolonge la vie de l'appareil et elle est également essentielle à la salubrité.

— Nettoyer certaines pièces régulièrement (voir section Hygiène et salubrité) ; ce point est important, particulièrement en réfrigération ; par exemple, si la poussière s'accumule dans le condensateur, elle peut provoquer un arrêt du système.

— Pour protéger les surfaces, enlever rapidement ce qui y a été renversé, surtout les aliments acides ou ceux qui durcissent en séchant.

3.3.4 Méthodes de fonctionnement

— Toujours se conformer aux instructions du manuel fourni par le manufacturier.

— Pour toute nouvelle pièce, exiger, tel qu'il a été mentionné, une démonstration du fonctionnement faite par le fournisseur ou par le manufacturier.

— Le mode de fonctionnement doit être placé près de chaque appareil, sur une feuille plastifiée.

3.3.5 Fichiers de l'équipement

— Un premier fichier doit être préparé comprenant une fiche d'entretien et de réparation pour chaque pièce d'équipement lourd. Sur cette fiche (voir annexe 1, page 51) on trouve au recto :

- le nom de l'article ;
- le nom du manufacturier ;
- le modèle ;
- le numéro de série ;
- la date de l'achat et le coût ;
- le distributeur ;
- la durée et la date d'échéance de la garantie ;
- le nom de l'employé de la compagnie responsable de l'entretien ;

On trouve au verso de la fiche :

- les détails des réparations avec le coût et la date.

Cette précaution épargne beaucoup de temps, de complications et d'argent lors du bris d'une pièce d'équipement. Elle permet également d'évaluer le rendement d'un appareil et lors de son remplacement, de ne pas répéter le même achat si le coût des réparations a été trop élevé.

— Un deuxième fichier contient une fiche descriptive pour chaque pièce d'équipement lourd (voir annexe 2, page 52), qui indique :

- la description ;
- le mode de fonctionnement ;
- les procédures de nettoyage.

3.4 Inventaire

Un inventaire de toutes les pièces d'équipement lourd doit être tenu à jour. Il fournit de nombreux renseignements sur l'équipement disponible au service alimentaire (voir annexe 3, page 55).

4. ÉQUIPEMENT LÉGER

Il comprend la vaisselle, le couvert (couteaux, fourchettes, cuillères), les marmites, les couteaux de cuisine (pour la viande, les légumes) et les articles nécessaires à la pâtisserie.

4.1 Achat

En comparaison de l'équipement lourd, il est beaucoup plus facile de se procurer l'équipement léger. Les principales compagnies publient des catalogues dans lesquels le client peut choisir ce qui lui convient.

La procédure d'achats doit quand même respecter certaines règles déjà mentionnées au point 3 sur :

— les spécifications ;

— le choix d'un produit de fabrication québécoise ;

— la demande de prix.

4.2 Inventaire

Il est souhaitable que le nombre de pièces de l'équipement léger, en circulation ou en stock, soit connu. Pour y arriver, on maintient un inventaire soit permanent, soit périodique, selon la capacité et les politiques de la commission scolaire (voir annexe 4, page 57).

En plus de donner la valeur monétaire de cette catégorie d'équipement, cet inventaire permet de constater les bris (la vaisselle cassée, par exemple), le coulage (la disparition des cuillères, par exemple), ou la durée de vie de certains articles (les tamis, les cuillères de services et les pinces, entre autres). Par la suite, il peut devenir nécessaire d'établir des politiques permettant de réduire les bris et le coulage.

ANNEXE 1

SERVICE ALIMENTAIRE

FICHE D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION POUR L'ÉQUIPEMENT LOURD

Article : _____ Modèle : _____

_____ N° de série : _____

Localisation : _____ N° d'inventaire : _____

_____ _____

Manufacturier : _____

Date de l'achat : _____ Date de l'installation : _____

Coût à l'achat : _____ neuf : _____ usagé : _____

Source d'énergie : électricité _____ vapeur _____ gaz _____ manuel _____

Durée de la garantie : _____ Date d'échéance : _____

Période d'entretien gratuit : _____

Entretien par : _____

Téléphone : _____

Distributeur : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

ANNEXE 1A

RÉPARATION ET ENTRETIEN DE LA PIÈCE

Date	Description du travail	Coût

Responsable de l'entretien : _____

ANNEXE 2

SERVICE ALIMENTAIRE

FICHE DESCRIPTIVE POUR L'ÉQUIPEMENT LOURD

Article : _____

Modèle : _____

Localisation : _____ N° d'inventaire : _____

N° de série : _____

Manufacturier : _____

Utilité : _____

_____

_____

_____

Mode de fonctionnement : _____

_____

_____

_____

Capacité ou rendement : _____

_____

Nettoyage : _____

_____

_____

_____

Utilisateurs : _____

_____

Responsable de la réparation : _____ Téléphone : _____

Responsable de l'entretien : _____ Téléphone : _____

ANNEXE 2 et 2A

SERVICE ALIMENTAIRE

EXEMPLE D'UNE FICHE DESCRIPTIVE POUR L'ÉQUIPEMENT LOURD

Article : *hachoir à viande*

Modèle :

Localisation : *boucherie et zone de cuisson* N° d'inventaire :

N° de série :

Manufacturier : *Hobart*

Utilité : hacher la viande crue (boucherie)

hacher la viande cuite et les légumes

Mode de fonctionnement : *utiliser un disque de grande perforation pour le premier hachage et un plus petit pour le second. Mettre le contact. Déposer la viande en cubes dans le plateau. Laisser écouler la viande par la cavité du plateau sans exercer de pression. Recueillir la viande à la sortie. Fermer l'interrupteur.*

Capacité ou rendement : *17 à 55 kilos à la minute*

Nettoyage : *le hachoir se démonte pour ensuite se nettoyer facilement. Bien nettoyer les disques de perforation, sinon il y a risque de contamination.*

Utilisateurs : *bouchers, aides-cuisiniers*

Responsable de la réparation : *distributeur Hobart* Téléphone :

Responsable de l'entretien : *maintenance de l'établissement* Téléphone :

ANNEXE 3

SERVICE ALIMENTAIRE

INVENTAIRE POUR L'ÉQUIPEMENT LOURD

Numéro d'inventaire	Date de l'achat	Année	Quantité	Coût unitaire	Durée de vie prévue	Nom du distributeur	Marque/modèle	Modèle	Local

SERVICE ALIMENTAIRE

INVENTAIRE POUR L'ÉQUIPEMENT LOURD

Numéro d'inventaire	Date de l'achat	Article	Quantité	Coût unitaire	Durée de vie (ans)	Nom du distributeur	Manufacturier	Modèle	Local
	juil. 1975	table de cuisinier	1	1 072,96 $	20		Usinée		
		table à pâtisserie	1		20				
		armoire murale fine	1		20				
	juil. 1975	étagère à chaudrons	1	390,99 $	15		Market Forge	MSLM	
	juil. 1975	chariot d'utilité 534mm x 839mm	5	231,84 $	10		Usinée		
		chariot d'utilité 508mm x 762mm	2		10				
	mars 1975	chariot à aliments chauds et froids	4	3 365,88 $	10		Crimsco	ST 100	
		laveuse à vaisselle et [illegible]	1	6 780,12 $	10		Hobart	SL 23 CRS 66	

ANNEXE 4

SERVICE ALIMENTAIRE

INVENTAIRE POUR L'ÉQUIPEMENT LÉGER

Article : _____ N° d'inventaire : _____

Localisation : _____ Manufacturier : _____

Date	Quantité achetée	Quantité en circulation	Quantité en réserve	Quantité totale	Prix unitaire	Montant total en main $

SERVICE ALIMENTAIRE

ANNEXE 4A

EXEMPLE D'UN INVENTAIRE POUR L'ÉQUIPEMENT LÉGER

Article : *louches 125 ml* N° d'inventaire : _____

Localisation : _____ Manufacturier : _____

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
87-12-01		*3*	*3*	*6*		
88-01-06		*5*	*1*	*6*		
88-01-08	*4*	*5*	*5*	*10*		

yogourt

ORGANISATION DU TRAVAIL

PAGE

1. Définition 60
2. Principe 60
3. Description d'emploi 60
4. Révision des analyses de tâches 60
5. Intégration du personnel 60
   - 5.1 Orientation à l'embauche 60
   - 5.2 Formation continue 61
   - 5.3 Participation du service alimentaire aux activités 61
6. Évaluation du rendement 61

ANNEXE

1. Description d'emploi 62

ORGANISATION DU TRAVAIL

1. DÉFINITION

L'organisation du travail est la répartition planifiée du travail du personnel affecté aux diverses fonctions du service alimentaire.

2. PRINCIPE

L'organisation du travail fait partie du plan d'action du service, en conformité avec les objectifs visés. Une meilleure répartition des tâches augmente l'efficacité et, par conséquent, la productivité.

3. DESCRIPTION D'EMPLOI

Description d'emploi aussi appelée description de tâches.

Description brève des attributions et des exigences du poste, pouvant servir de guide au moment de l'embauche, lors de la composition de l'analyse de tâches et lors des évaluations du rendement. Elle comprend :

- le service ;
- le titre de l'emploi ;
- le nom du supérieur immédiat ;
- le libellé de la convention collective ;
- la description sommaire du poste ;
- les fonctions particulières ;
- la date.

En guise d'exemple, l'annexe 1 (voir page 62) fait la description d'emploi d'un aide général de cuisine. Référer au plan de classification pour les autres tâches des cuisiniers classe I, classe II, et classe III.

4. RÉVISION DES ANALYSES DE TÂCHES

La révision des analyses de tâches est la mise à jour de la répartition des tâches, afin de répondre aux besoins particuliers du service et d'assurer un meilleur rendement du personnel.

Une révision de la répartition du travail s'impose au moins une fois l'an. Elle peut coïncider avec la période à laquelle on fait l'évaluation du personnel. Il peut aussi être nécessaire d'effectuer une telle révision lors de situations particulières telles que :

- le réajustement des orientations du service ;
- la modification du système (les heures de repas, par exemple) ;
- le changement d'équipement ;
- la modification du nombre de postes ;
- les besoins exprimés par le personnel concernant la répartition du temps ;
- la constatation de perte de temps.

5. INTÉGRATION DU PERSONNEL

Le rendement de l'employé est lié à la satisfaction qu'il retire de son travail, ainsi qu'à la perception qu'il a de son rôle au sein de l'organisation.

L'intérêt du personnel peut être stimulé à différentes occasions, à l'embauche comme au cours du déroulement normal des activités.

Les trois actions décrites ici peuvent aider à soutenir cet intérêt.

5.1 Orientation à l'embauche

Elle concerne :

- la communication de la philosophie et des objectifs du service alimentaire ;
- les informations concernant les politiques du service alimentaire ;
- la visite de l'école ;
- la présentation de l'employé aux responsables du service alimentaire et à ceux des autres services.

5.2 Formation continue

On y retrouve :

— des sessions structurées de formation et de perfectionnement ;

— un local d'information mis à la disposition du personnel :

- vidéocassettes, articles de revues, résumés d'études sur des sujets liés au travail ;
- thèmes suggérés : système métrique, hygiène, alimentation des adolescents ;

— un tableau d'affichage dans la salle de repos du personnel.

5.3 Participation du service alimentaire aux activités

Elle comprend :

— la participation aux réunions du comité de l'alimentation à l'école ;

— la collaboration à certains projets, comme la dégustation de nouveaux mets.

6. ÉVALUATION DU RENDEMENT

Considérant l'importance du rendement du personnel sur la qualité des services offerts, le service alimentaire doit se doter de mécanismes d'évaluation du rendement en accord avec la pratique d'évaluation de la commission scolaire.

L'évaluation du rendement constitue un moment privilégié entre l'évaluateur et la personne évaluée pour discuter du travail, des objectifs, du rendement, des difficultés, des intentions et des projets, en toute confiance.

Il est souhaitable que cette évaluation soit effectuée au moins une fois par année. Elle est également faite à des périodes déterminées : pendant et à la fin de la période de probation, pendant et à la fin de la période d'essai, ou lors de mutations ou de déplacements de poste.

Au moment de procéder aux évaluations, il peut être intéressant de prendre en considération certaines statistiques concernant le personnel, comme :

— les heures supplémentaires ;

— les absences :

- maladie ;
- congé sans solde ;
- accident de travail ;
- absences non autorisées.

ANNEXE 1

NOM DE LA COMMISSION SCOLAIRE
DESCRIPTION D'EMPLOI

TITRE DE L'EMPLOI	aide général de cuisine
SERVICE	alimentaire
NOM DE L'ÉCOLE	
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT	

NATURE DU TRAVAIL

Le rôle principal et habituel de l'employé de ce corps d'emploi consiste à effectuer des travaux simples dans une cuisine ou une cafétéria, notamment : l'entretien des locaux et de l'équipement, la manutention et le transport des vivres, des aliments et des ustensiles, ainsi que la préparation des plats et le service à la cafétéria.

ATTRIBUTIONS CARACTÉRISTIQUES

L'aide général de cuisine effectue des travaux qui comportent notamment la préparation simple des aliments tels que : peler et couper les légumes, couper les fromages et les viandes, réchauffer les mets préparés, préparer les portions d'aliments et de plats servis au comptoir ou servis dans un petit restaurant ou un casse-croûte, monter, démonter et nettoyer les tables, déplacer les chariots et transporter les aliments de l'entrepôt à la cuisine, laver les chaudrons lourds et alimenter les machines à laver la vaisselle, nettoyer les lieux de travail, les chambres froides et sortir de la cuisine les ordures ménagères.

L'aide général de cuisine peut agir à titre de caissier dans une cafétéria ou à titre de préposé aux machines distributrices.

Au besoin, il accomplit toute autre tâche connexe.

QUALIFICATIONS REQUISES

Aucune qualification particulière n'est requise.

Source : Plan de classification — employé de soutien manuel, Commissions scolaires et Commissions régionales pour catholiques.

Ministère de l'Éducation
Fédération des commissions scolaires catholiques du Québec
10 avril 1987, page 96.

yogourt

PRODUCTION

PAGE

1. Définition 64
2. Principe 64
3. Planification de la production 64
4. Contrôle de la production 64
5. Réutilisation des surplus de production 65
   5.1 Suggestions pour recycler les surplus de production 65

ANNEXES

1 Feuille de production 66
1a. Feuille de production (explications) 67

PRODUCTION

1. DÉFINITION

Le terme «production» englobe toutes les opérations visant à la transformation des aliments en mets pour les rendre conformes au menu.

2. PRINCIPE

Pour obtenir un produit de qualité, et en quantité requise, des procédures et des techniques de production doivent être clairement établies. De plus, des contrôles rigoureux sont nécessaires à chacune des étapes de la production.

3. PLANIFICATION DE LA PRODUCTION

Avant d'entreprendre la production, un certain nombre de dispositions sont nécessaires. Il faut :

— utiliser un menu planifié à l'avance ;

— s'assurer de la disponibilité des aliments requis ;

— définir des méthodes standard de préparation qui sont des techniques et des procédures devant être respectées lors de la préparation des mets ;

— s'assurer de la disponibilité de recettes standardisées et d'ustensiles pour mesurer les ingrédients et les portions nécessaires à leur mise en application ;

— s'assurer du bon fonctionnement de l'équipement requis ;

— se doter d'outils de gestion :

- la feuille de production (voir annexes 1, page 66) ;

— s'assurer que le personnel connaît les procédures et les techniques de préparation :

- les soupes sont préparées à partir de bouillons dégraissés ;
- les viandes sont cuites à température modérée (180°C) ;
- les légumes sont cuits à la dernière minute et il faut éviter de les faire tremper.

4. CONTRÔLE DE LA PRODUCTION

Un contrôle doit être établi à toutes les étapes de la production, sporadiquement ou de façon continue. Il doit porter autant sur les *quantités* produites que sur la *qualité* des mets. En vue d'assurer ce contrôle, le responsable du service doit :

— vérifier les techniques de travail :

- méthodes et procédures de préparation des mets ;

— s'assurer :

- du respect du menu ;
- de l'utilisation des recettes ;
- du contrôle des ingrédients ;
- des temps et des températures de cuisson ;

— utiliser la feuille de production (voir annexe I, page 66) pour établir les quantités à produire et réviser ces quantités au besoin s'il y a un surplus ou un manque ;

— vérifier l'utilisation des surplus de production (restes) ;

— surveiller l'application des règles d'hygiène et de salubrité dans la manipulation des aliments (voir section «Hygiène et salubrité» section 4.4, pages 88) ;

— vérifier la température et les règles prédéterminées pour les portions ;

— vérifier la saveur et la texture des mets :

- après la préparation et la cuisson, en vue d'effectuer des modifications s'il y a lieu ;
- au moment du service, pour s'assurer que le temps d'attente après la cuisson n'affecte pas la qualité, le goût ni l'apparence des mets ;

— évaluer la satisfaction des élèves (voir annexe 3, section Menu, pages 4 et 5).

5. RÉUTILISATION DES SURPLUS DE PRODUCTION

Un contrôle même très strict des quantités à préparer laisse parfois des surplus ou des restes. Pour éviter leur accumulation et prévoir leur utilisation, le responsable du service doit exiger une révision quotidienne et périodique des réfrigérateurs et des congélateurs. *Restes* ne doit pas être synonyme de *pertes*.

Si le volume des surplus de production est et demeure élevé, il devient urgent de réviser le menu, la feuille de production et les étapes de la production.

Les surplus de production doivent toujours être regroupés au même endroit, dans le réfrigérateur ou le congélateur. Chaque mets doit être emballé adéquatement, étiqueté et daté. Une liste de ces mets doit être tenue à jour par un responsable.

5.1 Suggestions pour recycler les surplus de production

Vous pouvez les congeler ou les réfrigérer en portions individuelles, pour les offrir par la suite comme choix supplémentaire. Vous pouvez également les congeler ou les réfrigérer en vrac et les utiliser dans la préparation de plats cuisinés :

Exemples :

- porc dans un soufflé au jambon ;
- boeuf braisé dans un pain de viande ;
- dinde rôtie dans un chow mein au poulet ;
- poisson transformé en croquettes ou en gratin ;
- légumes ajoutés à une soupe, à une crème ou à un potage ;
- fruits ajoutés à une bagatelle.

ANNEXE 1

SERVICE ALIMENTAIRE

FEUILLE DE PRODUCTION

DATE : _____

JOUR : _____ SEMAINE : _____

Commentaires :

ANNEXE 1A

FEUILLE DE PRODUCTION (explications)

Utilité de cette feuille

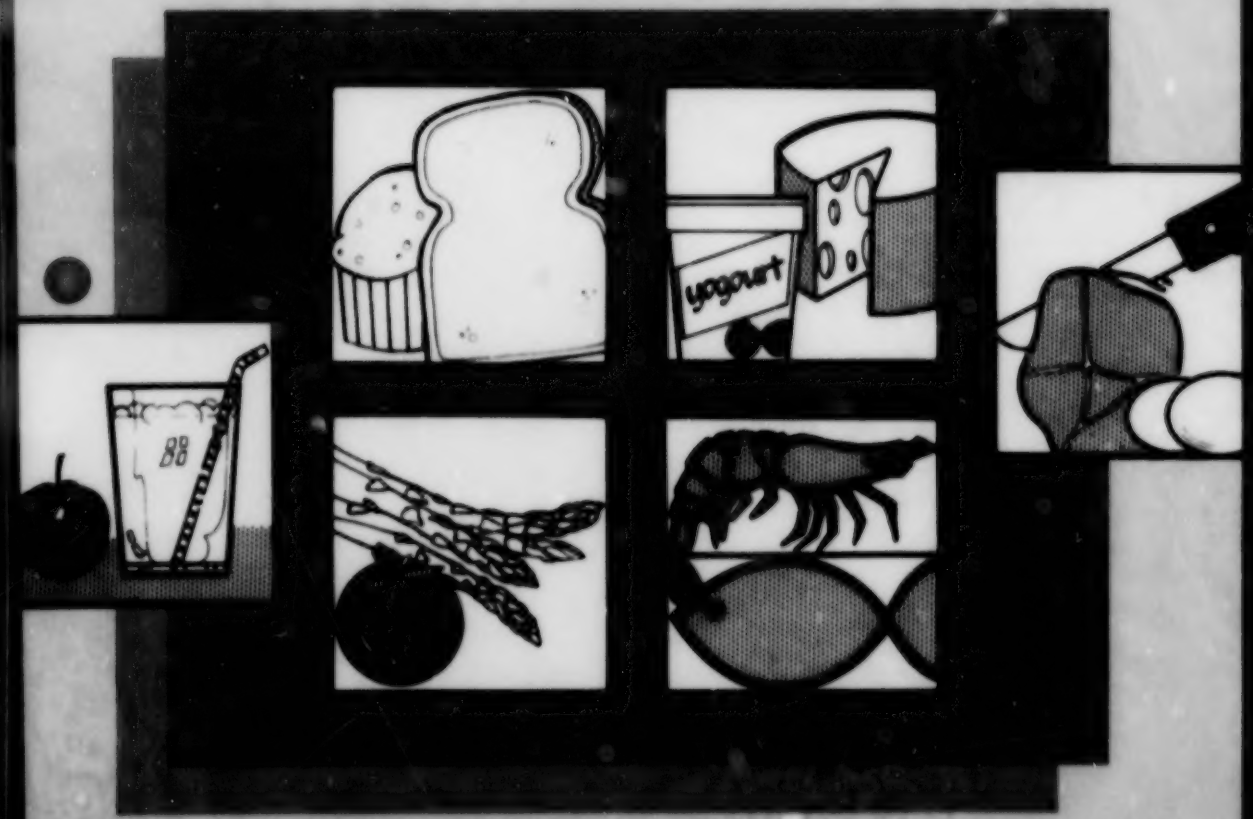
Elle :

- aide à orienter la production quant aux quantités à produire pour éviter les manques ou les surplus ;
- sert d'indicatif sur la fluctuation de la popularité des mets ;
- sert d'indicatif pour les quantités à acheter ;
- peut servir à noter des commentaires en prévision de la révision des mets.

Comment l'utiliser

Il faut :

- à chaque jour, indiquer, à partir du menu, les quantités à préparer pour chacun des mets offerts au menu ;
- à la fin de chaque repas, noter le nombre excédentaire ou insuffisant de portions ;
- ajuster les quantités à préparer pour le prochain cycle ;
- cette vérification, effectuée pendant 2 ou 3 cycles de menu complet, permet d'obtenir des moyennes qui servent à prévoir les quantités nécessaires.


yogourt

DISTRIBUTION

PAGE

1. Définition 70
2. Principe 70
3. Modes de distribution 70
   - 3.1 Types de services alimentaires 70
   - 3.2 Choix du menu par les élèves 70
   - 3.3 Présentation des mets 70
   - 3.4 Atmosphère des repas 70
   - 3.5 Promotion 70
4. Évaluation de la satisfaction de la clientèle 71

ANNEXES

1. Tableau de température des mets 72
2. Exemple d'un bon de repas 73
3. Commentaires sur les repas 74

DISTRIBUTION

1. DÉFINITION

«La distribution» signifie le service des repas et des collations à la clientèle.

2. PRINCIPE

Le repas doit être une activité qui se déroule dans une atmosphère agréable et détendue. Il doit permettre de créer une ambiance chaleureuse.

3. MODES DE DISTRIBUTION

Le mode de distribution affecte non seulement la qualité des aliments servis mais aussi le niveau de satisfaction des élèves.

Il s'agit d'offrir aux élèves un service alimentaire fonctionnel dans un environnement attrayant adapté à leurs goûts et à leurs besoins.

Pour rendre le service alimentaire fonctionnel et accessible, voici quelques suggestions :

- aménager des lignes de service permettant d'offrir rapidement le menu traditionnel, les mets minute-santé et les aliments à la carte ;
- disposer les distributeurs automatiques d'aliments dans des endroits adéquats ;
- recourir à des comptoirs mobiles permettant d'offrir des aliments à la carte ailleurs que sur les lignes de service à l'heure du dîner ;
- mettre en place des services d'appoint ;
- aménager un comptoir à salade.

Le *Guide d'aménagement* vous présente plusieurs autres solutions.

3.1 Types de services alimentaires

Les différents types de services alimentaires vous sont décrits dans le Guide de gestion des services alimentaires, Cahier I.

3.2 Choix du menu par les élèves

Les élèves prennent connaissance du menu du jour avant le repas. Il peut être présenté de la façon suivante :

- menu quotidien ou hebdomadaire affiché en gros caractères à l'entrée de la salle à manger, sur un tableau ou sur une affiche.

Remarque : Il peut être intéressant d'afficher le menu complet de la semaine, car plusieurs élèves aiment le connaître à l'avance.

3.3 Présentation des mets

La présentation des mets dans l'assiette témoigne de l'attention portée aux élèves :

- les mets doivent être disposés de manière soignée et attrayante ; penser à l'agencement des couleurs, des textures et des formes ;
- les portions doivent être adaptées aux besoins de la clientèle ;
- les mets doivent être servis à leur température idéale, ce dont on s'assurera par une vérification périodique (voir annexe 1, page 72) ;
- le personnel doit manipuler les mets avec précaution et utiliser les ustensiles appropriés.

3.4 Atmosphère des repas

L'aménagement physique bien pensé de la salle à manger (ameublement et disposition des tables) et le décor soigné (nappes, plantes, éclairage, couleurs, etc.) agrémentent l'heure des repas. Le guide d'aménagement vous donne des suggestions de décoration.

L'attitude chaleureuse et sympathique du personnel contribue aussi grandement à un climat paisible faisant découvrir aux élèves le plaisir des repas pris en groupe.

3.5 Promotion

Il est nécessaire de sensibiliser les élèves à l'importance d'une saine alimentation et de leur faire connaître les nouveautés du service alimentaire de leur école. Il est donc important de faire de la promotion de façon continue au service alimentaire.

Voici quelques moyens :

- concours auprès des élèves ;
- information aux parents ;
- participation des élèves (ex. : réaménagement de la salle à manger) ;

— offre de produits nutritifs à prix spéciaux ;

— organisation de semaines thématiques ;

— organisation de dégustations de nouveaux aliments ;

— publicité dans les médias de l'école ; etc.

Un outil qui faciliterait la promotion du service alimentaire est le «Bon de repas» (voir annexe 2, page 73). Les objectifs de cet outil sont :

— d'assurer que les élèves prennent un bon repas à l'école plutôt qu'ailleurs ;

— d'assurer à la cafétéria une fréquentation régulière ;

— de faciliter les transactions en limitant l'utilisation d'argent comptant.

Il s'agit d'une carte de dimension réduite sur laquelle on retrouve des cases où paraissent différents montants. Il suffit de perforer la carte en fonction des achats effectués.

4. ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

L'évaluation de la satisfaction de la clientèle aide à informer le service alimentaire quant aux situations à corriger en vue de maintenir la qualité du service des repas.

Elle peut se faire de différentes façons, par exemple :

— *par une collecte de commentaires*, faite à l'aide :

- d'une enquête portant sur la qualité des menus et des repas (voir annexe3, page 74) ;
- d'une boîte à suggestions ;
- du comité du dossier de l'alimentation à l'école ;
- de rencontres individuelles ;
- d'une formule ou d'un cahier pour recueillir les commentaires du personnel ;

— par un relevé quantitatif et qualitatif des aliments qui reviennent après le service des repas.

ANNEXE 1

SERVICE ALIMENTAIRE

TABLEAU DE TEMPÉRATURE DES METS

TEMPÉRATURE OPTIMUM DU SERVICE

	Celcius	(Farenheit)
Aliments chauds		
En casseroles	71°C	(160°F)
Tranches de viande	66°C-71°C	(150°-160°F)
Légumes	66°C-71°C	(150°-160°F)
Céréales	74°C	(165°F)
Oeufs	63°C	(145°F)
Boissons	74°C	(165°F)
Soupes-crèmes	79°C	(175°F)
Soupes-claires	88°C	(190°F)
Jus de viandes	79°C	(175°F)
Sauces	66°C	(150°F)
ZONE DE DANGER		
Aliments froids		
Fruits	4°-7°C	(40o-45°F)
Salades	4°-7°C	(40°-45oF)
Produits laitiers	3°-6°C	(38°-42oF)

ANNEXE 2

EXEMPLE D'UN BON DE REPAS

1 $	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,10
1 $									0,10
1 $				C.S. _____ bon de repas — 15,00 $					0,10
1 $				NOM : _____ valide jusqu'au 30 juin 19 __					0,10
1 $									0,10
1 $	0,50	0,50	0,50	0,50	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10

On peut vendre le bon de repas à la cafétéria ou ailleurs (ex. : secrétariat) ce qui a pour effet de décongestionner l'achalandage à la caisse de la cafétéria.

ANNEXE 3

SERVICE ALIMENTAIRE

COMMENTAIRES SUR LES REPAS

Vous qui prenez vos repas à la cafétéria, le service alimentaire désire connaître vos commentaires dans le but d'améliorer la qualité du service et des aliments qui y sont offerts.

Merci de votre collaboration.

Date : _____

Cochez la case appropriée ☑	Excellent	Très bien	Bien	Laisse à désirer	Médiocre
Qualité de l'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
Efficacité du service	☐	☐	☐	☐	☐
Présentation des aliments	☐	☐	☐	☐	☐
Température des aliments	☐	☐	☐	☐	☐
Qualité de la nourriture					
— Soupe	☐	☐	☐	☐	☐
— Viande	☐	☐	☐	☐	☐
— Légumes	☐	☐	☐	☐	☐
— Pommes de terre	☐	☐	☐	☐	☐
— Dessert	☐	☐	☐	☐	☐

Autres commentaires et suggestions : _____

yogourt

CONTRÔLES DE GESTION

PAGE

1. Types de contrôles 76
   1.1 Rapport quotidien des ventes 76
   1.2 Rapport mensuel «État des revenus et dépenses» 76
   1.3 Rapport détaillé des ventes quotidiennes 76

ANNEXES

1. Rapport mensuel «État des revenus et des dépenses» 77
2. Rapport des ventes 78
3. Rapport relatif au coût des aliments 79
4. Rapport des dépenses d'exploitation 80
5. Rapport détaillé des ventes quotidiennes 81
6. Rapport quotidien des ventes 82

CONTRÔLES DE GESTION

1. TYPES DE CONTRÔLES

a. Rapport quotidien des ventes et encaissements

b. Rapport mensuel «État des revenus et dépenses» (annexe 1, page 77), incluant :

- — un rapport des ventes (annexe 2, page 78) ;
- — un rapport relatif au coût des aliments vendus (annexe 3, page 79) ;
- — un rapport des dépenses d'exploitation (annexe 4, page 80) ;
  - • main d'œuvre
  - • fournitures et honoraires.

c. Rapport détaillé des ventes quotidiennes (annexe 5, page 81).

1.1 Rapport quotidien des ventes

C'est le rapport (annexe 6, page 82) que rédige le responsable du service (cuisinier) à la fin de chaque journée et dans lequel il donne en détail le total des ventes effectuées.

Il comprend donc :

- • les repas payés par «bon de repas» ;
- • les repas payés en argent ;
- • les aliments à l'unité payés par «bon de repas» ;
- • les aliments à l'unité payés en argent ;
- • les assiettes principales payées par «bon de repas»* ;
- • les assiettes principales payées en argent.

1.2 Rapport mensuel «État des revenus et dépenses»

Le rapport est fait par les services des ressources financières de la commission scolaire.

La première page du rapport comprend :

- — le total des ventes du mois ;
- — les dépenses liées :
  - • au coût des aliments ;
  - • à l'exploitation, à la main-d'œuvre, aux fournitures et aux honoraires ;
- — le résultat se chiffrant en déficit ou en surplus pour la période.

1.3 Rapport détaillé des ventes quotidiennes

Le rapport est également produit par les services des ressources financières de la commission scolaire.

La caisse enregistreuse est programmée en fonction du rapport. Donc, on compile les rouleaux de caisse pour remplir le rapport. Celui-ci nous permet de connaître le montant total, et dans certains cas la quantité totale des ventes de chaque aliment et mets offerts chaque jour à la cafétéria.

Ce rapport est d'une grande utilité quand vient le temps de tracer un portrait de l'évolution des ventes d'une manière plus détaillée (voir annexe 5 page 81).

* Plusieurs commissions scolaires ou écoles accordent aux personnes s'étant procurées des bons de repas, un rabais sur l'assiette principale, d'où la nécessité d'en tenir compte dans le rapport.

ANNEXE 1

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES

COMMISSION SCOLAIRE _____

SERVICE ALIMENTAIRE

ÉCOLE _____

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES

PÉRIODE DU ____/____/____ AU ____/____/____

NOMBRE DE JOURS D'EXPLOITATION _____

		De la période	%	Cumulé	%
1- Ventes	ANNEXE (1)	$	100 %	$	100 %
2- Coût des aliments vendus	ANNEXE (2)	$		$	
3- Profit brut		_____ $	_____	_____ $	_____
4- Dépenses d'exploitation :					
— main-d'œuvre	ANNEXE (3)	$		$	
— fournitures et honoraires	ANNEXE (4)	$		$	
5- Surplus ou déficit net d'exploitation		_____ $	_____	_____ $	_____
6- Écritures d'ajustements		$		$	
7- Surplus ou déficit net après ajustements		_____ $	_____	_____ $	_____

RAPPORT DES VENTES

ANNEXE 2

COMMISSION SCOLAIRE _____

SERVICE ALIMENTAIRE

ÉCOLE _____

VENTES

DISTRIBUTION

PÉRIODE DU ____/____/____ AU ____/____/____

VENTES	De la période	%
A) repas (assiettes principales) _____ x _____	$	
B) repas (divers)	$	
C) cantines (jour)	$	
D) cantines (soir)	$	
E) autres	$	
F) TOTAL DES VENTES	_____ $	100 %

ANNEXE 3

RAPPORT RELATIF AU COÛT DES ALIMENTS

COMMISSION SCOLAIRE _____ **COÛT DES ALIMENTS VENDUS**

SERVICE ALIMENTAIRE DISTRIBUTION

ÉCOLE _____ PÉRIODE DU ____/____/____ AU ____/____/____

COÛT DES ALIMENTS VENDUS	Inventaire d'ouverture	Achats de la période +	Inventaire à la fermeture −	Coût total =	%
A) produits de boulangerie	$	$	$	$	
B) produits laitiers — jus — oeufs	$	$	$	$	
C) fruits et légumes frais	$	$	$	$	
D) viande et poisson	$	$	$	$	
E) épicerie	$	$	$	$	
F) COÛT TOTAL DES ALIMENTS VENDUS	_____ $	_____ $	_____ $	_____ $	100 %

ANNEXE 4

RAPPORT DES DÉPENSES D'EXPLOITATION

COMMISSION SCOLAIRE _____ **DÉPENSES D'EXPLOITATION**

SERVICE ALIMENTAIRE DISTRIBUTION

ÉCOLE _____ PÉRIODE DU ____/____/____ AU ____/____/____

DÉPENSES D'EXPLOITATION A) MAIN-D'ŒUVRE	De la période	Cumulatif	%
1) salaires	$	$	
2) avantages sociaux	$	$	
3) allocation de voyage	$	$	
4) TOTAL MAIN-D'ŒUVRE	_____ $	_____ $	100 %

DÉPENSES D'EXPLOITATION B) FOURNITURES ET HONORAIRES	Inventaire d'ouverture	Achats de la période +	Inventaire à la fermeture −	Coût total =	%
1) papeterie-articles de bureau		$		$	
2) buanderie-nettoyage		$		$	
3) ustensiles-vaisselle	$	$	$	$	
4) linge et vêtements		$		$	
5) produits de papier	$	$	$	$	
6) autres	$	$	$	$	
7) rabais sur bons de repas		$		$	
8) TOTAL FOURNITURES ET HONORAIRES	_____ $	_____ $	_____ $	_____ $	100 %

ANNEXE 5

RAPPORT DÉTAILLÉ DES VENTES QUOTIDIENNES

CAFÉTÉRIA : _____ PÉRIODE : _____

DATE																															
4	Yop																														
7	Pain, beurre																														
8	Fromage, grains																														
11	Biscuit																														
12	Salade de chou																														
13	Dessert du jour																														
14	Jello pouding																														
15	Crème glacée																														
16	Yogourt																														
17	Fruits frais																														
18	Muffin																														
19	Lait nature																														
20	Lait chocolat																														
21	Jus — fontaine																														
22	Jus — carton																														
23	Jus de tomates																														
24	Thé, café																														
25	Pointe de pizza																														
26	Hamb-ourgeois																														
27	Hot dog																														
28	Pâté à la viande																														
29	Cuedille aux oeufs																														
30	Sandwich																														
31	Assiettes principales																														
32	ets minute-santé																														
35	Bar à salade																														
39	Soupe																														
40	Galette (1)																														
41	Galettes (2)																														
42	Spécial — étudiant																														
43	Divers																														
Personnel																															
44	Sous-marins																														

ANNEXE 6

RAPPORT QUOTIDIEN DES VENTES

COMMISSION SCOLAIRE _____

SERVICE ALIMENTAIRE

ÉCOLE _____

CAFÉTÉRIA _____ DATE _____

	Code budgétaire		
A- Bons de repas vendus	_____		A
B- Repas payés en argent	_____		B
C- Payés en argent — jour — soir	_____ _____		C C
D- Assiettes principales des élèves (cartes)	_____		D
E- Moins escompte assiettes principales des élèves	_____		E
F- Coût net — assiettes principales des élèves	_____		F
G- Repas payés au moyen de la carte (autres personnes)	_____		G
H- Payés au moyen de la carte — jour — soir	_____ _____		H H
ENCAISSEMENTS TOTAUX (A + B + C)			
VENTES TOTALES (B + C + D + G + H)			
ASSIETTES PRINCIPALES VENDUES _____			

PRÉPARÉ PAR : _____ DATE : _____

yogourt

ANIMATION

PAGE

1. Principe 83
2. Activités 83

ANIMATION

1. PRINCIPE

Le service alimentaire peut aussi assurer l'animation :

- en soutenant des activités pédagogiques et de vie étudiante organisées par d'autres services de l'école ;
- en organisant lui-même des activités favorisant la saine alimentation (se référer au guide de ressources documentaires) ;
- en préparant des activités dont le but est d'intégrer la saine alimentation à la vie quotidienne des élèves.

2. ACTIVITÉS

Le service alimentaire, grâce au comité d'alimentation peut profiter de toutes les activités organisées pour sensibiliser les élèves aux bienfaits de la bonne alimentation.

Il peut y collaborer non seulement en fournissant les aliments mais, en participant à la planification et à l'organisation des activités.

Lors d'activités, on s'assurera que les messages transmis sont en parfait accord avec les programmes traitant de l'alimentation.

L'organisation des activités doit aussi respecter l'orientation : *L'alimentation au Québec : voies d'action pour le milieu scolaire*.

Quelques exemples d'activités :

- distribution de fruits et légumes ;
- dégustations diverses ;
- menus spéciaux (occasions spéciales, mets régionaux) ;
- concours de recettes ;
- mois de la nutrition ;
- mois de la santé dentaire ;
- accueil des élèves en début d'année ;
- décoration des lieux.

Afin d'éveiller la curiosité et de susciter de l'intérêt, les activités organisées doivent être simples et doivent permettre aux élèves d'apprendre tout en se divertissant.

Les élèves doivent aussi avoir l'occasion de réfléchir et de discuter de leurs habitudes et de leurs comportements alimentaires.

yogurt

HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

PAGE

1. Définitions 86
2. Principes 86
3. Hygiène et salubrité 86
   - 3.1 Éléments à considérer en matière d'hygiène et de salubrité 86
   - 3.2 Marche à suivre pour respecter la dimension hygiène et salubrité de la politique alimentaire de la commission scolaire 86
4. Précisions sur certains points 87
   - 4.1 Santé des manipulateurs d'aliments 87
   - 4.2 Hygiène personnelle 87
   - 4.3 Accès à la cuisine 88
   - 4.4 Manipulation des aliments 88
   - 4.5 Élimination des déchets 88
   - 4.6 Nettoyage et désinfection 88
   - 4.7 Lavage de vaisselle 89
   - 4.8 Lavage des chaudrons 89
   - 4.9 Contrôle des insectes et de la vermine 90

ANNEXES

1. Bureaux régionaux d'inspection des aliments à la consommation du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) 91
2. Services d'inspection municipaux 92
3. Documentation 93
4. Grille de vérification des mesures d'hygiène et de salubrité dans un service alimentaire 95

HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

1. DÉFINITIONS

Le terme «hygiène» s'emploie ordinairement pour les humains alors que le terme «salubrité» est généralement associé aux aliments et aux lieux de travail.

L'hygiène et la salubrité se concrétisent dans un ensemble de mesures entourant la préparation, la manipulation et la distribution des aliments. Ces mesures visent principalement à assurer une alimentation sécuritaire pour le consommateur.

2. PRINCIPES

Les diverses phases de manipulation des aliments (approvisionnement, production et distribution) peuvent entraîner le développement d'agents pathogènes.

Le service alimentaire doit donc prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer des conditions optimales d'hygiène et de salubrité au regard du personnel, des locaux, de l'équipement et des aliments.

Le personnel doit prendre conscience de sa responsabilité individuelle dans le respect des règles d'hygiène et de salubrité.

La collaboration des autres services est aussi essentielle dans la mise en application de ces règles.

Dans chaque bureau régional de la Direction de l'inspection des aliments à la consommation du MAPAQ (annexe 1, page 91), une personne-ressource peut conseiller les commissions scolaires sur la mise en place et l'aménagement de services alimentaires, sur l'importance du rôle des manipulateurs d'aliments, sur les exigences juridiques pour exploiter des établissements alimentaires et sur les responsabilités des gestionnaires de services alimentaires.

3. HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

Une politique alimentaire en milieu scolaire contient les règles et les procédures que s'impose le service alimentaire. Cette politique assure les meilleures conditions possibles d'hygiène et de salubrité.

3.1 Éléments à considérer en matière d'hygiène et de salubrité

Les règles et les procédures en hygiène et salubrité doivent s'appliquer à trois grands secteurs :

— *le personnel* :
- la santé des manipulateurs d'aliments ;
- l'hygiène personnelle ;
- la tenue vestimentaire ;
- la formation.

— *les aliments* :
- la manipulation ;
- la réception et l'entreposage des marchandises ;
- l'élimination des déchets.

— *les locaux et l'équipement* :
- l'accès à la cuisine ;
- l'entretien et la désinfection des surfaces de travail ;
- l'entretien de l'équipement lourd et léger ;
- l'entretien des locaux ;
- la manipulation de la vaisselle et des ustensiles ;
- le lavage de la vaisselle et des chaudrons ;
- le contrôle et l'extermination des insectes et de la vermine.

3.2 Marche à suivre pour respecter et prendre en compte la dimension hygiène et salubrité de la politique alimentaire de la commission scolaire.

— Élaborer les règles de base :
- consulter, si nécessaire les bureaux régionaux d'inspection du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) ou le service d'inspection municipal concerné (voir annexes 1 et 2, pages 91 et 92) ;

— intégrer les règles de base de la dimension hygiène et salubrité à la politique alimentaire de la commission scolaire ;

— implanter les règles de base en hygiène et salubrité auprès du personnel du service alimentaire par différents moyens :

- des rencontres d'information ;
- des cours théoriques (voir annexe 3, page 93) ;
- des conférences données par des personnesressources venant de l'extérieur (voir annexe 3, page 93) ;
- la distribution de documentation écrite (voir annexe 3, page 93) ;
- l'utilisation de techniques audiovisuelles (voir annexe 3, page 93) ;
- l'intégration d'un horaire de nettoyage à la description d'emploi du personnel ;
- des fiches explicatives sur les procédures de nettoyage ;

— assurer le suivi et la relance par :

- des contrôles aux différentes étapes, à partir de la réception des denrées jusqu'à l'élimination des déchets ;
- une révision des pratiques d'hygiène sur une base régulière (voir annexe 4, page 95) ;
- des prélèvements périodiques sur les ustensiles et les surfaces de travail pour analyses en laboratoire ;
- une diffusion d'information sur une base continue, par des cours offerts au personne, des affiches rappelant les thèmes développés, etc. (voir annexe 3, page 93.

La Direction de l'inspection des aliments à la consommation du MAPAQ met à la disposition des commissions scolaires des sessions de formation et de perfectionnement portant sur l'hygiène et la salubrité dans les services alimentaires. Les sessions sont disponibles gratuitement. Le contenu d'apprentissage inclut, entre autres, les sujets suivants :

— introduction à la microbiologie ;
— intoxications alimentaires et leurs conséquences ;
— formation des manipulateurs d'aliments ;
— règlementations et exigences provinciales en matière d'exploitation d'un établissement alimentaire ;
— règles d'hygiène personnelle ;
— manipulation et conservation des aliments ;
— nettoyage et désinfectation ;
— contrôle des insectes et des rongeurs ;
— notions de gestion et de contrôle.

4. PRÉCISIONS SUR CERTAINS POINTS

Sans reprendre toutes les exigences en matière d'hygiène et de salubrité, il nous paraît essentiel d'apporter des explications sur les quelques points qui suivent.

4.1 Santé des manipulateurs d'aliments

Chaque commission scolaire peut consulter le Département de santé communautaire (DSC) de sa région afin de connaître les orientations à suivre concernant la surveillance de la santé du personnel des services alimentaires.

Les employés porteurs de germes transmissibles ne doivent jamais manipuler d'aliments. Par conséquent, une procédure doit être établie en collaboration avec le service santé de l'école. La procédure doit comprendre les mesures à prendre dans le cas de maladies ou de blessures pouvant représenter un danger de contamination.

4.2 Hygiène personnelle

La commission scolaire doit définir des règles précises à l'intention du personnel des services alimentaires concernant l'uniforme et le type de chaussures. À noter, le port du filet pour les cheveux et la barbe est obligatoire car règlementé par les lois et les règlements administrés il est par le M.A.P.A.Q.

4.3 Accès à la cuisine

Il est limité aux seules personnes qui y travaillent. Par conséquent, on doit interdire aux livreurs d'entrer dans la cuisine. Cette règle s'applique également au personnel des autres services de l'école ainsi qu'aux élèves et aux autres visiteurs.

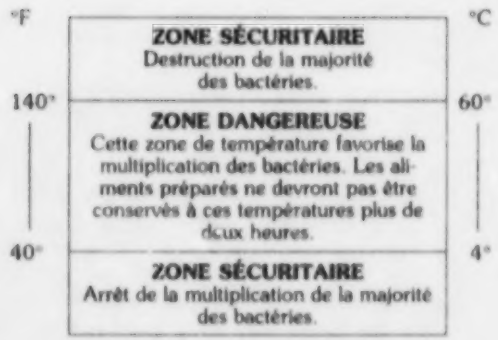
4.4 Manipulation des aliments

Les mains constituent un des agents de contamination les plus dangereux. Les manipulateurs d'aliments doivent donc se laver les mains avec un savon *désinfectant* liquide à leur arrivée, et à chaque retour dans la cuisine, entre la manipulation de différents aliments et aussi souvent que nécessaire pendant leur travail. Ce lavage est obligatoire lorsqu'il y a manipulation en alternance d'aliments crus et cuits.

Personne ne doit manger dans la cuisine. Seules les personnes autorisées à le faire peuvent goûter aux aliments. La méthode suggérée pour la dégustation consiste à retirer une petite portion du mets que l'on veut goûter, avec une cuillère ou une fourchette réservée à cet usage, et à la déguster dans un plat avec une fourchette ou une cuillère différente. L'ustensile porté à la bouche une fois ne doit pas servir à prendre une autre portion.

Personne ne doit fumer dans les aires d'entreposage ou de transformation des aliments, de lavage de la vaisselle ou des chaudrons, parce que le fumeur peut transporter sa salive sur ses mains. En déposant une cigarette sur les surfaces utilisées pour la préparation des aliments, il contamine cette surface avec les bactéries de la gorge et des poumons présentes dans sa salive. De plus, il est interdit de fumer dans les aires d'entreposage des provisions sèches. C'est défendu non seulement pour des raisons de salubrité, mais également comme moyen de prévention des incendies.

Le danger d'une intoxication alimentaire augmente si on laisse, à des températures allant de 4° à 60°C (de 40° à 140°F) pendant deux heures ou plus, un aliment dont la composition favorise le développement des bactéries. Il peut s'agir: de viande, volaille, jambon, poisson, oeufs, sandwichs, légumineuses ou légumes cuits, mets à base de lait, sauces, farces et mets contenant de la mayonnaise.



4.5 Élimination des déchets

Les déchets constituent un milieu propice à la prolifération des bactéries et attirent les insectes et les rongeurs. Dans l'élimination des déchets provenant du service alimentaire, on doit appliquer les mesures suivantes:

- les déchets doivent être déposés dans des poubelles doublées de sacs de plastique et munies de couvercles;
- la sortie des déchets doit se faire par une porte réservée uniquement à cette fin et donnant directement accès à l'extérieur, ceci dans le but d'éviter tout contact avec les aliments.

4.6 Nettoyage et désinfection

Le service alimentaire de l'école doit établir des programmes de nettoyage quotidien et périodique des locaux. À ce sujet, il doit s'entendre avec le service de l'entretien ménager. Concernant l'équipement, il est recommandé de préciser dans les tâches des employés du service alimentaire, les nettoyages quotidiens, hebdomadaires et périodiques à effectuer.

Pour être efficace, les programmes de nettoyage doivent comprendre une étape de désinfection:

- «nettoyer» signifie enlever les souillures visibles et la graisse;

— désinfecter signifie appliquer un traitement bactéricide suffisamment fort pour détruire les micro-organismes sur les surfaces déjà nettoyées. L'expression «surfaces déjà nettoyées» est nécessaire parce que les biocides sont moins efficaces en présence de saletés ou de débris alimentaires.

Pour la désinfection des surfaces et de l'outillage, on emploie une solution contenant 200 parties par million (ppm) de chlore libre (appelé «eau de Javel»). Un contact de trois minutes est suffisant pour obtenir l'effet maximal. D'autre part, si ce contact dépasse 15 minutes, il y aura un début de corrosion sur les surfaces métalliques. Il faut suivre les indications du fabricant paraissant sur l'étiquette pour préparer la solution à partir du concentré. On peut aussi employer des composés à base d'iode ou d'ammonium quaternaire en suivant les indications du manufacturier.

Pour les murs et les planchers, on recommande d'utiliser un produit de nettoyage qui dégraisse. Pour l'intérieur des réfrigérateurs, on doit utiliser un produit de nettoyage.

Pour les éléments qui entrent en contact avec les aliments (tables de travail, étagères, éviers, salle de lavage, ustensiles, équipement léger et autres instruments de préparation d'aliments), deux étapes sont nécessaires :

— nettoyer à l'aide d'un détergent ;

— utiliser par la suite un désinfectant en respectant les indications du fabricant.

Remarque : Il est recommandé d'utiliser des produits de nettoyage et des désinfectants approuvés par les autorités gouvernementales pour usage dans les établissements alimentaires.

L'utilisation d'un produit combinant le nettoyage et la désinfection n'est pas acceptable dans le service alimentaire.

4.7 Lavage de vaisselle

Pour assurer la désinfection de la vaisselle, toutes les étapes de lavage dans un lave-vaisselle conventionnel ainsi que les températures d'eau correspondantes doivent être respectées :

— pour les étapes de trempage, de récurage et de prélavage, la température de l'eau est d'au moins 43°C (110°F) ;

— pour le cycle de lavage, elle est d'au moins 60°C (140°F) ;

— pour l'étape du rinçage, elle est d'au moins 75°C (170°F) ;

— pour la désinfection, elle est d'au moins 82°C (180°F).

Le séchage doit se faire à l'air libre, sans essuyage, afin d'éviter la recontamination de la vaisselle. Lorsqu'elle est sèche, cette dernière doit être entreposée à l'abri de la poussière et de l'air environnant.

Chaque fabricant de lave-vaisselle conseille d'utiliser un détergent spécifique, à un dosage précis. Pour éviter la détérioration de l'appareil, il est important de suivre les indications du fabricant à ce sujet.

Remarque : Dans le cas du lave-vaisselle à faible consommation d'énergie, il faut ajouter, à l'eau de rinçage, un désinfectant chloré qui génère 50ppm de chlore libre ou un autre désinfectant ayant le même pouvoir bactéricide.

4.8 Lavage des chaudrons

Pour assurer un lavage adéquat des chaudrons, il faut d'abord les récurer et les faire tremper pour enlever le plus de particules d'aliments cuits possible. Pour récurer, il est **DÉFENDU** d'utiliser des brosses d'acier, de la laine d'acier ou tout autre tampon métallique. Ils sont susceptibles de s'effriter et leurs particules peuvent se retrouver dans les aliments. On peut utiliser des brosses à filaments de nylon pour les surfaces et les ustensiles requérant un nettoyage plus intensif. Les tampons de nylon peuvent être utilisés pour récurer l'acier inoxydable.

Le lavage se déroule en trois étapes, dans les bassins correspondants :

— 1er bassin : le lavage avec un produit nettoyant (détergent), où la température de l'eau est d'au moins 43°C (110°F) ;

— 2e bassin : le rinçage à l'eau claire, où la température de l'eau est d'au moins 43°C (110°F) et où il faut laisser tremper pendant 1 à 2 minutes ;

— 3e bassin : la désinfection selon l'une des trois méthodes suggérées ci-dessous.

- L'immersion dans une eau chaude limpide à au moins 82°C (180°F) pendant au moins une minute.
- Le rinçage à fond à l'eau bouillante ou à la vapeur vive pendant au moins 30 secondes.
- L'immersion dans une eau renfermant une solution désinfectante telle que l'ammonium quaternaire, les amphotères ou un autre produit chimique approuvé, et d'une force équivalant à une solution contenant 50ppm de chlore libre. La force exigée de cette solution doit être vérifiée, avec un papier de tournesol, par exemple, et maintenue pendant une minute.

Le séchage doit se faire sans essuyage, à l'air libre, sur des étagères à tablettes ajourées. Les chaudrons doivent être renversés, afin d'éviter la contamination.

Remarque : Dans le cas où il n'y a que deux bassins pour effectuer le lavage des chaudrons, on recommande de les passer au lave-vaisselle pour les désinfecter.

4.9 Contrôle des insectes et de la vermine

Un programme de prévention contre les insectes et la vermine doit être établi. La direction de l'école a la responsabilité de l'appliquer. À cet effet, elle peut consulter une compagnie d'extermination membre de l'Association des spécialistes en extermination du Québec, qui sera en mesure de la conseiller sur les méthodes et les produits à utiliser.

Certaines écoles optent pour un contrat avec une firme assurant la prévention et le suivi, sur une base régulière.

Avant d'installer un système d'extermination des mouches et d'autres insectes, il va sans dire que les fenêtres doivent être munies de moustiquaires en bon état.

Selon les recommandations du MAPAQ, les systèmes d'élimination acceptables dans un service alimentaire sont :

— *le système à électrochocs* : à condition que l'appareil soit muni d'un plateau (qui doit être nettoyé régulièrement) pour y recueillir les insectes morts ;

— *le système à ultraviolets* : ce système peut être installé dans une zone de préparation d'aliments à condition qu'il ne soit pas au-dessus d'aliments non protégés, ou d'une table de travail ;

— *les collants à mouche* : quoique inesthétiques, ils seront tolérés pourvu qu'ils ne soient pas installés au-dessus d'une table de préparation d'aliments et qu'ils soient remplacés régulièrement ;

— *le système d'émission de pyréthrines* : l'usage de ce pesticide est toléré dans l'aire de préparation de service d'aliments. Il faut s'assurer cependant que les substances émises par ces systèmes ne contaminent pas les aliments. Il est conseillé de faire fonctionner le système en dehors des heures d'opération du service alimentaire.

ANNEXE 1

BUREAUX RÉGIONAUX DE LA DIRECTION DE L'INSPECTION DES ALIMENTS À LA CONSOMMATION DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION DU QUÉBEC (MAPAQ)

Régions	Adresses
Bas Saint-Laurent	162, Saint-Germain est RIMOUSKI (Québec) G5L 1A8 Tél. : (418) 722-3802
Québec	1020, route de l'Église SAINTE-FOY (Québec) G1V 4P3 Tél. : (418) 643-1632
Trois-Rivières Nicolet	430, rue Saint-Laurent CAP-DE-LA-MADELEINE (Québec) G8T 6H3 Tél. : (819) 376-1844
Estrie Bois-Francs	195, rue Belvédère Nord, bureau 4.02 SHERBROOKE (Québec) J1H 4A7 Tél. : (819) 563-4051
Richelieu	2260, rue Léon-Pratte SAINT-HYACINTHE (Québec) J2S 4B6 Tél. : (514) 773-0622
Laurentides	85, rue de Martigny Ouest Bureau 513 SAINT-JÉROME (Québec) J7Y 3R8 Tél. : (514) 436-5373
Saguenay Lac-Saint-Jean	930, rue Jacques-Cartier 2e étage — Aile «B» CHICOUTIMI (Québec) G7H 2B1 Tél. : (418) 543-7961

ANNEXE 2

SERVICES D'INSPECTION MUNICIPAUX

Entités municipales	Adresses
Communauté urbaine de Montréal	Service de l'environnement Division de l'inspection des aliments 9150, boul. de l'Acadie Bureau 206 MONTRÉAL (Québec) H4L 1L6 Tél. : (514) 280-4300
Ville de Québec	Service d'urbanisme Division de la qualité du milieu Édifice Price 65, rue Ste-Anne QUÉBEC (Québec) G1R 3X5 Tél. : (418) 691-6480
Ville de Sherbrooke	Division de l'hygiène publique 1255, rue Daniel SHERBROOKE (Québec) J1H 5X3 Tél. : (819) 821-5944
Ville de Trois-Rivières	Services communautaires Division de l'inspection des aliments 1401, place de l'Hôtel-de-Ville TROIS-RIVIÈRES (Québec) G9A 5H3 Tél. : (819) 374-3521

ANNEXE 3

DOCUMENTATION

PUBLICATIONS :

Titres :	**Diffusé par :**
La moisissure et ses dessous (feuille volante)	Santé et Bien-Être Social Canada Direction générale de la santé 1001, rue Saint-Laurent LONGUEUIL (Québec) J4K 1C7
Les aliments en conserve : échec à la contamination (feuille volante)	
Les substances toxiques naturelles dans les plantes (feuille volante)	
La manipulation de la volaille... en toute sécurité (feuille volante)	
Le prix des toxi-infections alimentaires (feuille volante)	
Recette pain la salubrité des aliments (affiche)	
La salubrité des aliments, c'est notre affaire (brochure)	
Une zone de danger dans la cuisine (manuel)	
Repas de groupe et salubrité des aliments	Direction générale des communications Agriculture Canada OTTAWA (Ontario) K1A 0C7
L'assainissement, l'alimentation : désinfection (brochure)	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation Service d'information Direction des communications 200-A, chemin Sainte-Foy 1er étage QUÉBEC (Québec) G1R 4X6
La salubrité dans l'atelier de préparation de la viande (brochure)	

La salubrité dans la manipulation des viandes (brochure)	
Pour une manipulation sécuritaire des aliments (affiche)	
Code d'hygiène des aliments 3,50 $	Association canadienne des restaurateurs et des services de l'alimentation Porte 1201 TORONTO (Ontario) M5S 2V1 Téléphone : (416) 923-8416
National Sanitation Training Program (Promote Safe Food Handling) 22,00 $ version française en préparation	
Pensons net Programme de sécurité alimentaire dans les établissements de soins, comprend les éléments suivants : — une vidéocassette comportant six vidéos — un manuel d'enseignement — un manuel à l'usage des administrateurs et directeurs d'établissements de soins — un manuel à l'intention des inspecteurs de la santé publique — une série de six feuillets à distribuer — des certificats à remettre aux employés	Centre d'information santé Ministère de la santé Édifice Hepburn, 9e étage Queen's Park TORONTO (Ontario) M7A 1S2

MATÉRIEL AUDIO-VISUEL

Titres :	**Diffusé par :**
Les invités surprises (bande magnétoscopique ou diaporama)	Centre Film et Vidéo du Gouvernement du Canada Parc Tunney OTTAWA (Ontario)
Une recette gagnante (vidéo VHS ou Beta)	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec Direction des communications Service des communications audiovisuelles 200-A, chemin Sainte-Foy 7e étage QUÉBEC (Québec) G1R 4X6 Tél. : (418) 643-8014

ANNEXE 4

SERVICE ALIMENTAIRE

GRILLE DE VÉRIFICATION DES MESURES D'HYGIÈNE ET DE SALUBRITÉ

INSCRIRE UN X DANS LA COLONNE APPROPRIÉE

S SATISFAISANT
AN AMÉLIORATION NÉCESSAIRE
C À CORRIGER
N/A NE S'APPLIQUE PAS

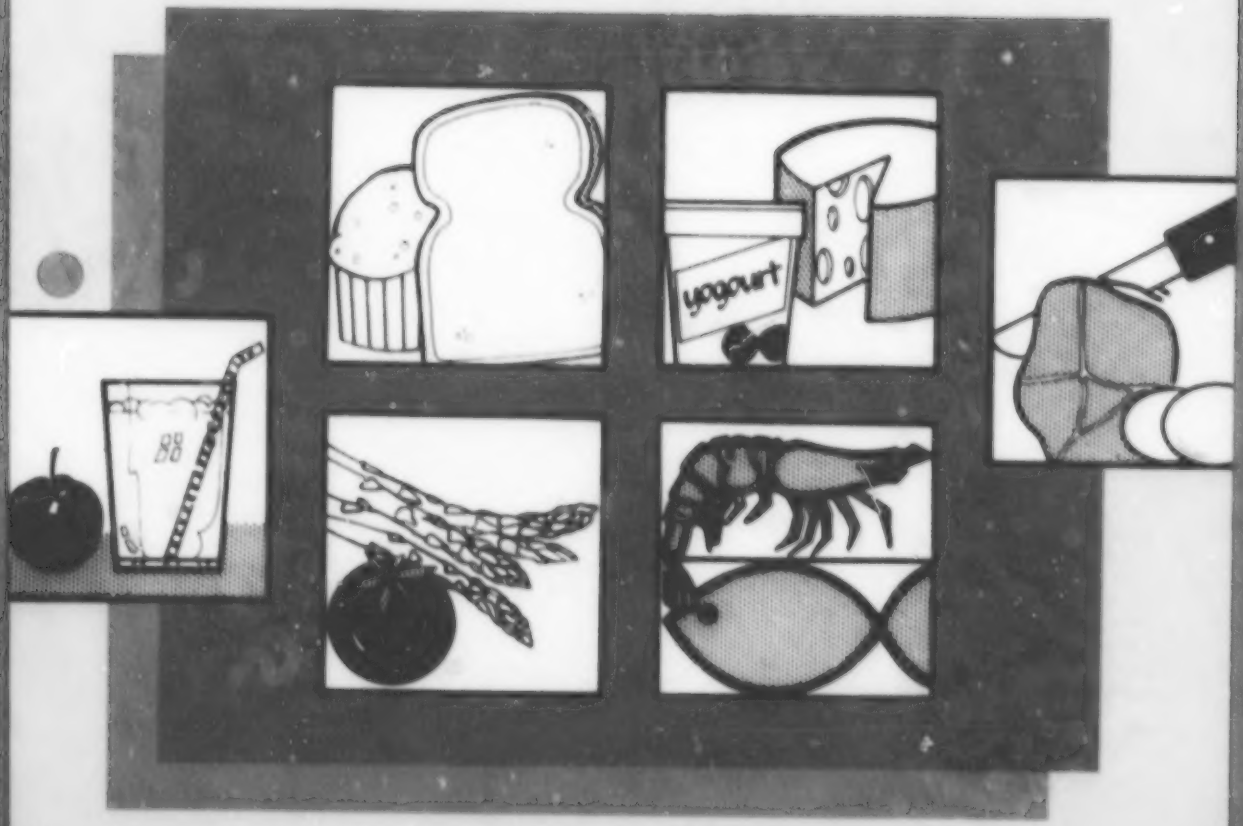
DATE _____ HEURE _____

S	AN	C	N/A	ACTIVITÉS	REMARQUES
☐	☐	☐	☐	1. Aliments utilisés dans l'heure qui suit leur préparation ou réfrigérés immédiatement.	
☐	☐	☐	☐	2. a) Réfrigérateurs bien lavés et désinfectés.	
☐	☐	☐	☐	b) Plancher dégagé.	
☐	☐	☐	☐	c) Ventilateurs et treillis propres.	
☐	☐	☐	☐	d) Espace de rangement bien aménagé.	
☐	☐	☐	☐	e) Suffisamment d'espace vide pour une bonne circulation d'air.	
☐	☐	☐	☐	3. a) Congélateurs bien lavés et désinfectés.	
☐	☐	☐	☐	b) Plancher dégagé.	
☐	☐	☐	☐	c) Ventilateurs et treillis propres.	
☐	☐	☐	☐	d) Espace de rangement bien aménagé.	
☐	☐	☐	☐	e) Suffisamment d'espace vide pour une bonne circulation d'air.	
				4. Réfrigérateurs à la température appropriée. (Inscrire la température observée.)	
☐	☐	☐	☐	I _____	
☐	☐	☐	☐	II _____	
☐	☐	☐	☐	III _____	
☐	☐	☐	☐	IV _____	
				Congélateurs à la température appropriée. (Inscrire la température observée.)	
☐	☐	☐	☐	I _____	
☐	☐	☐	☐	II _____	

S	AN	C	N/A	ACTIVITÉS	REMARQUES
☐	☐	☐	☐	5. Équipements et machines propres et en bon état.	
☐	☐	☐	☐	6. Aliments cuits à la température appropriée. (Inscrire la température observée.)	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
				7. Aliments gardés à la température appropriée. (Inscrire la température observée.)	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
☐	☐	☐	☐	_____	
				8. Aliments protégés contre la contamination :	
☐	☐	☐	☐	a) production,	
☐	☐	☐	☐	b) manutention,	
☐	☐	☐	☐	c) entreposage,	
☐	☐	☐	☐	d) transport.	
☐	☐	☐	☐	9. Chariots de transport des aliments bien lavés et désinfectés.	
☐	☐	☐	☐	10. Équipements distincts utilisés pour couper les viandes, poissons et volailles crus.	
☐	☐	☐	☐	11. Mains lavées et nettoyées après l'utilisation des toilettes et avant la préparation des aliments.	
				12. Lavabos munis de :	
☐	☐	☐	☐	a) distributeurs de savon désinfectant,	
☐	☐	☐	☐	b) serviettes de papier,	
☐	☐	☐	☐	c) corbeille à papier.	
☐	☐	☐	☐	13. Toilettes en bon état, propres et exemptes d'odeurs.	
☐	☐	☐	☐	14. Propreté des vêtements employés.	

S	AN	C	N/A	ACTIVITÉS	REMARQUES
☐	☐	☐	☐	15. Utilisation de résille, casque ou filet selon le cas.	
				16. Propreté :	
☐	☐	☐	☐	a) des ustensiles de table,	
☐	☐	☐	☐	b) de la vaisselle,	
☐	☐	☐	☐	c) de la verrerie.	
☐	☐	☐	☐	17. Présence d'articles ébréchés.	
☐	☐	☐	☐	18. Marmites, ustensiles, planches pour découper, propres et désinfectés.	
☐	☐	☐	☐	19. Lavage de la vaisselle à la température appropriée.	
☐	☐	☐	☐	20. Rinçage de la vaisselle à la température appropriée.	
☐	☐	☐	☐	21. Lavage des marmites à la température appropriée.	
☐	☐	☐	☐	22. Rinçage des marmites à la température appropriée.	
☐	☐	☐	☐	23. Cuisinière et plaques propres.	
				24. Propreté des :	
☐	☐	☐	☐	a) ventilateurs,	
☐	☐	☐	☐	b) hottes,	
☐	☐	☐	☐	c) fours,	
☐	☐	☐	☐	d) marmites à vapeur,	
☐	☐	☐	☐	e) autoclaves.	
☐	☐	☐	☐	25. Surfaces entrant en contact avec les aliments, propres au toucher et désinfectées.	
☐	☐	☐	☐	26. Surfaces n'entrant pas en contact avec les aliments, propres au toucher et désinfectées.	
☐	☐	☐	☐	27. Tables et comptoirs propres au toucher et désinfectés.	
☐	☐	☐	☐	28. Ustensiles utilisés pour servir les aliments convenablement rangés, distribués et manipulés.	
☐	☐	☐	☐	29. Récipients contenant de la nourriture placés sur des surfaces propres et non à même le sol.	
☐	☐	☐	☐	30. Substances toxiques convenablement étiquetées, entreposées et utilisées.	
☐	☐	☐	☐	31. Déchets entreposés dans les récipients munis de sacs de plastique et couvercles, récipients en nombre suffisant.	
☐	☐	☐	☐	32. Propreté des lieux d'entreposage des déchets.	
☐	☐	☐	☐	33. Absence de rongeurs et d'insectes.	
☐	☐	☐	☐	34. Propreté des sols.	

S	AN	C	N/A	ACTIVITÉS	REMARQUES
☐	☐	☐	☐	35. Planchers secs.	
☐	☐	☐	☐	36. Propreté des murs.	
☐	☐	☐	☐	37. Propreté des plafonds.	
☐	☐	☐	☐	38. Propreté de l'équipement fixe.	
☐	☐	☐	☐	39. Appareils d'éclairage propres.	
☐	☐	☐	☐	40. Lieux propres et ordonnés.	
☐	☐	☐	☐	41. Absence de vêtements, souliers, bourses ou autres articles personnels des employés.	
☐	☐	☐	☐	42. Armoires et tablettes propres.	


yogourt

SÉCURITÉ ET MESURES D'URGENCE

PAGE

1. Introduction 100
2. Prévention des accidents 100
3. Prévention des incendies 100
4. Prévention du vol 101
5. En cas d'urgence 101

ANNEXE

1. Quelques lignes directrices favorisant la sécurité dans le service alimentaire. 102

SÉCURITÉ ET MESURES D'URGENCE

1. INTRODUCTION

L'élaboration de programmes de sécurité et de mesures d'urgence relève de l'école. Cependant, le service alimentaire doit quand même prévoir certaines règles particulières à son secteur et se doter de mécanismes spécifiques, dans le but de prévenir les accidents, les incendies et les vols. De plus, il doit être en mesure de faire face à des situations d'urgence, telles que panne d'électricité, arrêt de travail.

Les documents suivants, produits par le ministère de l'Éducation, vous seront très utiles concernant le thème abordé dans le présent chapitre :

— *Santé et sécurité au travail, orientations et voies d'action* ;

— document d'accompagnement 1, *L'organisation générale* ;

— document d'accompagnement 2, *Les procédures en cas d'accident* ;

— document d'accompagnement 3, *Un exemple d'un plan d'évacuation en cas d'urgence* ;

— document d'accompagnement 4, *La prévention des incendies* ;

— document d'accompagnement 5, *Exemple d'une politique sur les équipements de protection individuels* ;

— document d'accompagnement 6, *Une procédure d'élimination des substances dangereuses* ;

— document d'accompagnement 7, *Résumé d'une analyse financière en santé et sécurité au travail*.

2. PRÉVENTION DES ACCIDENTS

Un programme de prévention des accidents s'adresse à tous les employés et couvre tous les aspects de leur travail. Le programme doit inclure :

— des informations sur des techniques de manipulation d'aliments et d'équipement, et des mécanismes de prévention d'accidents ;

— des orientations quant à la formation à donner au personnel sur :

- les dangers d'accidents et les moyens de les prévenir (voir annexe 1, page 102) ;
- les réactions automatiques devant des risques d'accidents ;

— des mécanismes de suivi et de relance tels que :

- la fiche de déclaration d'accident ;
- la tenue d'un registre des accidents permettant, à la suite de l'analyse de chacun d'eux, d'en faire ressortir les causes et de permettre de prendre les moyens nécessaires pour les prévenir.

3. PRÉVENTION DES INCENDIES

Un programme de prévention des incendies doit porter sur des mesures spécifiques à prendre au service alimentaire. Les éléments de ce programme doivent :

— énumérer les causes possibles d'incendie :

- la cuisinière, le four et les tiroirs sous les plaques chauffantes (danger d'accumulation de gras) ;
- la hotte de ventilation (obstruction par la graisse) ;
- la manipulation de l'huile et des graisses au-dessus ou près des unités chauffantes ;
- le système électrique (court-circuit ou étincelles) ;
- l'accumulation de déchets dans les entrepôts ;
- les mauvaises habitudes du personnel : cigarettes allumées jetées dans un panier de la salle de bain ou du bureau, des mitaines de four laissées près des plaques chauffantes, boîtes de carton accumulées le long des plinthes électriques ou des sorties de chauffage ;

— prévoir des mesures à prendre en cas d'incendie :

- les procédures d'évacuation ;
- la localisation des systèmes d'alarme et des extincteurs ;
- la manipulation des extincteurs et des systèmes d'alarme ;
- l'assignation des responsables ;

— proposer des mécanismes de relance et de suivi :

- des rencontres sur une base régulière et des rappels d'information sur la prévention des incendies qui peuvent être organisés en collaboration avec le service municipal des incendies ;
- l'affichage des règles à suivre en cas d'incendie ;
- la vérification des extincteurs, des détecteurs de fumée et des systèmes de gicleurs.

4. PRÉVENTION DU VOL

Dans le but de prévenir les vols, le service alimentaire doit établir un certain nombre de consignes :

— l'autorisation d'accéder aux remises où sont gardés les aliments et les fournitures restreinte à certaines personnes ;

— le contrôle de l'entrée et de la sortie des marchandises.

Ces règles doivent être connues du personnel et faire l'objet d'un suivi de la part du responsable.

5. EN CAS D'URGENCE

Les cafétérias d'école qui offrent un seul repas par jour, cinq jours par semaine, peuvent se passer d'un plan d'urgence.

Il semble que la façon la plus pratique d'opérer serait alors d'inviter temporairement les élèves à apporter leur casse-croûte. Le service alimentaire pourrait aussi offrir un assortiment de mets froids.

Il serait alors bon de rappeler aux élèves et à leurs parents les informations pertinentes à la composition et à la conservation d'un casse-croûte nutritif.

ANNEXE 1

QUELQUES LIGNES DIRECTRICES FAVORISANT LA SÉCURITÉ DANS LE SERVICE ALIMENTAIRE

- *Ne porter aucun bijou ni aucun vêtement ample qui risqueraient de se coincer dans les appareils ;*
- *porter des chaussures fermées, à talons plats, confortables et à semelles antidérapantes ;*
- *manipuler le matériel avec prudence ; toujours utiliser les dispositifs protecteurs et suivre attentivement les directives d'utilisation ;*
- *utiliser que des couteaux bien aiguisés et les ranger immédiatement après l'usage ;*
- *ne laisser aucun couteau ou autre instrument tranchant dans l'eau ou dans un endroit qui le rend invisible ;*
- *nettoyer immédiatement et complètement tout aliment ou liquide répandu sur le plancher afin d'éviter que quelqu'un ne glisse ;*
- *connaître les méthodes appropriées pour soulever les articles lourds et ne le faire qu'en cas de nécessité. Utiliser le plus possible un chariot pour transporter la vaisselle, les casseroles, etc. ;*
- *se méfier des surfaces brûlantes ;*
- *utiliser des gants protecteurs pour manipuler les objets chauds ;*
- *être attentif à la circulation lorsqu'on pousse des chariots, des bacs ou des diables ;*

Ces conseils sont tirés du *Guide du service de diététique dans les petits établissements de santé* publié par Santé et Bien-être social Canada (1979)

yogourt

INFORMATIQUE

PAGE

1. Définition et principe 104
2. Informatique dans un service alimentaire 104
3. Avantages 104
4. Étapes préliminaires à l'implantation d'un système informatique 105
5. Secteurs d'utilisation 105
   - 5.1 Administration 105
   - 5.2 Production 105
   - 5.3 Analyse nutritionnelle 105
6. Facteurs à considérer dans le choix d'un système informatique 105

INFORMATIQUE

1. DÉFINITION ET PRINCIPE

L'informatique est la science du traitement des informations utilisant les outils que sont les ordinateurs. L'informatique est basée sur la compréhension des systèmes d'information et des besoins des gestionnaires.

Avant de procéder à l'acquisition d'équipement et de progiciels, il est important de s'assurer que les outils informatiques choisis correspondent aux besoins de gestion et s'inscrivent dans une démarche globale. Il faudra se préoccuper de la compatibilité avec les autres systèmes d'information et informatiques de l'école et de la commission scolaire.

L'implantation de l'informatique doit donc se faire en tenant compte du contexte organisationnel et d'objectifs précis.

2. L'INFORMATIQUE DANS UN SERVICE ALIMENTAIRE

Les objectifs recherchés par l'implantation et l'utilisation d'outils informatiques dans les services alimentaires visent principalement trois aspects :

- la qualité des services offerts ;
- la productivité ;
- la gestion budgétaire.

Les progiciels informatiques devront offrir la possibilité de rencontrer les objectifs en vue d'améliorer la gestion des services alimentaires.

La qualité des services

L'objectif ultime visé par l'utilisation des progiciels est d'augmenter la qualité des services offerts à la clientèle étudiante et de réduire, autant que possible, les coûts de production des repas.

L'informatique devient un support important et une aide précieuse pour faciliter l'atteinte des objectifs.

La productivité

L'augmentation de la productivité par l'utilisation des progiciels doit se traduire par une réduction appréciable des tâches routinières et répétitives qui peuvent être assumées par des outils informatiques appropriés et flexibles.

De façon pratique, les progiciels informatiques devront permettre :

- de modifier plus facilement les menus quant à leur contenu (aliments). Toutefois, ces modifications devront s'étendre tant à l'approvisionnement qu'à la production ;
- de mieux planifier la production des repas en calculant les quantités nécessaires des aliments et des ingrédients lors de la préparation des recettes ;
- d'assurer une gestion continuelle des produits en inventaire et un meilleur suivi des aliments à commander.

La gestion budgétaire

L'utilisation de progiciels devra se traduire par une meilleure gestion budgétaire ayant comme résultante de générer des économies directes. Les outils informatiques devront être flexibles et offrir aux gestionnaires la possibilité :

- d'adapter les menus offerts aux élèves en fonction de la variation des prix des aliments : les produits hors prix pourront ainsi être enlevés facilement des menus ;
- d'avoir un suivi du budget/aliments et de contrôler les coûts par portion : ce genre de contrôle permet d'offrir des mets dont le coût par portion est moindre pour une qualité égale ;
- de profiter des soldes des fournisseurs ou des produits saisonniers et de les offrir sur les menus lorsque souhaité ;
- de rationaliser les quantités associées à la préparation des repas en standardisant les recettes.

3. LES AVANTAGES

Les bienfaits de l'informatique peuvent être nombreux ; l'informatique ne doit toutefois pas être considérée comme la solution à tous les problèmes de gestion et de production. L'informatique peut aider à améliorer le système global de gestion en permettant un meilleur contrôle des coûts tout en préservant la qualité des services offerts.

4. ÉTAPES PRÉLIMINAIRES À L'IMPLANTATION DE L'INFORMATIQUE

Le succès de l'implantation de l'informatique dans le service alimentaire est étroitement lié à la compréhension des besoins des gestionnaires. Une étude doit précéder tout projet d'informatisation afin de préciser :

- les activités du service ;
- les systèmes d'information ;
- les fonctions recherchées et pouvant faire l'objet d'un progiciel informatique ;
- les conséquences sur les procédés administratifs ;
- les coûts et les bénéfices inhérents.

L'informatique se doit d'être soigneusement planifié.

5. SECTEURS D'UTILISATION

5.1 Administration

- La gestion des stocks :
  - l'inventaire permanent (entrée et sortie des marchandises, quantité, prix) ;
  - la liste des aliments, les spécifications.
- L'approvisionnement :
  - les données sur les fournisseurs ;
  - la mise à jour des prix courants (fluctuation des prix) ;
  - la rédaction des bons de commande ;
  - les rapports quotidiens et périodiques des achats et des réquisitions.
- Le personnel :
  - la gestion des horaires ;
  - les descriptions de tâches ;
  - le calcul des heures travaillées ;
  - l'analyse de productivité (comparaison entre les heures travaillées, les heures budgétées et les heures rémunérées).
- La compilation de données sur le roulement des employés, le taux d'absentéisme, les accidents de travail.
- Les indicateurs :
  - le nombre de repas servis par jour ;
  - le coût journalier des repas ;
  - le coût par portion ;
  - les revenus générés ;
  - la répartition des coûts de production entre différents postes de dépenses ;
  - la comparaison des coûts avec les années précédentes ou avec le budget alloué à chaque poste ;
  - les politiques et les procédures.

5.2 Production

- Les prévisions de la consommation des produits sur une base quotidienne, mensuelle et annuelle.
- Le fichier des recettes mis à jour rapidement.
- La feuille de préparation des repas.
- Le calcul des aliments et des ingrédients.
- La feuille de production.

5.3 Analyse nutritionnelle

- La table de valeur nutritive des aliments.
- L'analyse des recettes du point de vue de l'apport nutritionnel.

6. FACTEURS À CONSIDÉRER DANS LE CHOIX D'UN SYSTÈME INFORMATIQUE

- Le type de clientèle que dessert le service alimentaire.
- Le type de besoins et le volume requis.
- Les attentes ou utilisations envisagées par le responsable du service alimentaire.
- La stratégie générale et l'équipement déjà existant dans l'école en ce qui a trait à l'informatique.

— La simplicité d'utilisation et d'analyse de résultats et le langage utilisé.

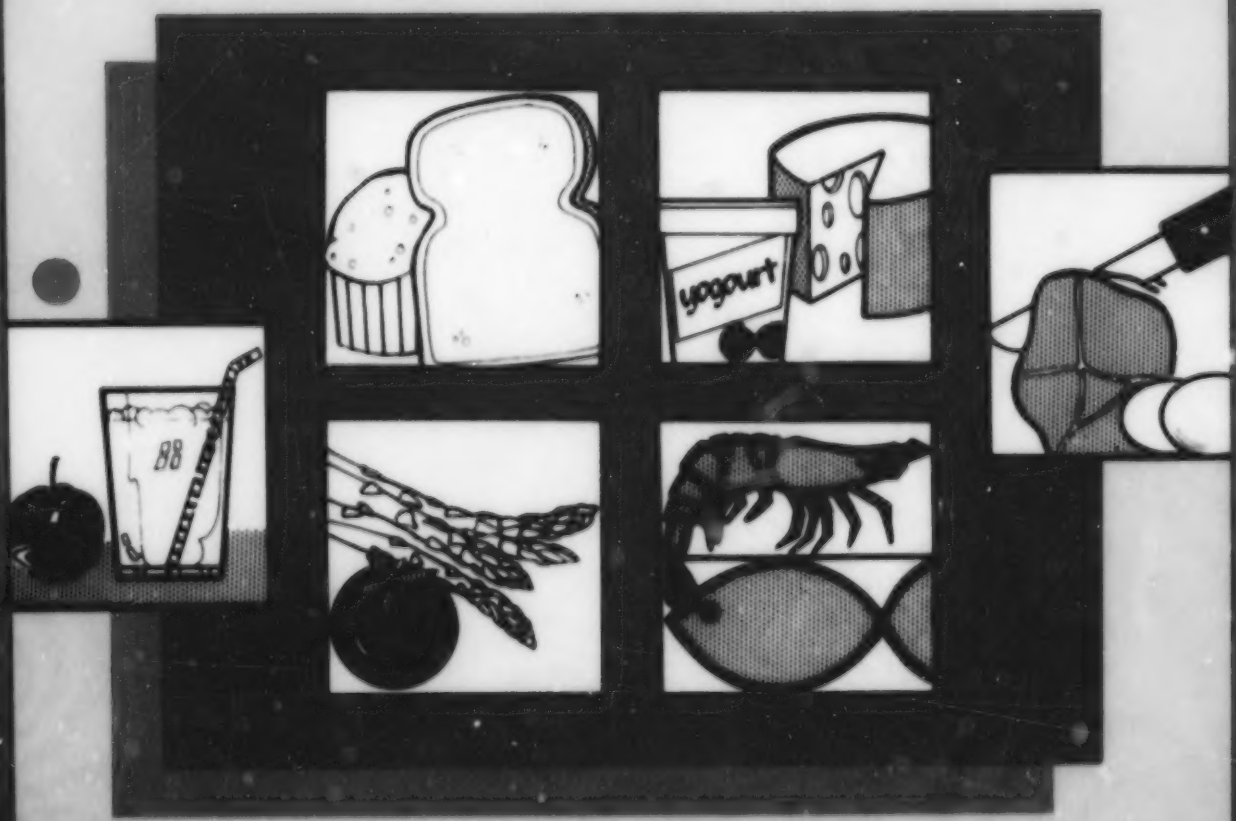
— La gamme de services offerts par la compagnie pendant et après l'implantation du système informatique incluant la qualité de la documentation et du guide d'utilisation.

— La performance et la flexibilité, c'est-à-dire la possibilité de mise à jour des programmes et des banques de données du système informatique.

— Le coût initial du système informatique par rapport au coût à long terme.

— La puissance de traitement et d'emmagasinage de données selon la prévision des besoins actuels et futurs.

— Les références du fournisseur.


yogourt

ANALYSE DE LA PRODUCTIVITÉ

PAGE

1. Productivité 108
   - 1.1 Augmentation de la productivité 108
     - 1.1.1 Agir sur les résultats 108
     - 1.1.2 Agir sur les ressources 108
     - 1.1.3 Agir sur les résultats et les ressources 108
   - 1.2 Mesure de la productivité 108
2. Planification 109
   - 2.1 Analyse de la situation 109
   - 2.2 Établissement des objectifs 109
   - 2.3 Détermination d'un plan d'action 110
   - 2.4 Élaboration de moyens de contrôle 110
3. Implantation 110

ANNEXE

1. Schéma du processus de planification 111

ANALYSE DE LA PRODUCTIVITÉ

1. PRODUCTIVITÉ

La «productivité» se définit comme le rapport entre ce qui est produit (résultats) et les facteurs de production (ressources). De plus, il est possible d'associer la notion de *performance* aux résultats obtenus ainsi que la notion d'*efficacité* aux ressources utilisées, pour obtenir la relation suivante :

		Ce qui est produit		Résultats		Performance
Productivité	=		=		=	
		Facteurs de production		Ressources		Efficacité

1.1 Augmentation de la productivité

La productivité peut être augmentée en agissant séparément sur chacune de ses deux composantes, les *résultats* ou les *ressources*, ou en agissant sur les deux à la fois.

1.1.1 Agir sur les résultats

La productivité augmentera si, sans augmenter les ressources, on obtient de meilleurs résultats quantitatifs ou qualitatifs (ex. : un plus grand nombre de repas ou des repas de meilleure qualité).

1.1.2 Agir sur les ressources

La productivité est plus élevée si les mêmes résultats quantitatifs et qualitatifs sont obtenus avec des ressources financières ou humaines moindres.

S'il est parfois difficile de réduire le nombre d'heures du personnel travaillant au service alimentaire, dans certains cas, des économies monétaires substantielles peuvent être réalisées quant à l'approvisionnement et à la production.

a. *Approvisionnement*

- Il faut alors se préoccuper de la fluctuation des prix des achats effectués en nourriture et en fournitures. Ainsi, il faut magasiner pour effectuer les meilleurs achats.
- Deux méthodes à retenir :
  - le regroupement pour augmenter le volume d'achats ;
  - les soumissions adressées aux fournisseurs.

b. *Production*

- Il faut ici trouver la méthode qui permet de produire à meilleur prix ;
- souvent la fabrication maison de certains plats permet d'atteindre cet objectif ;
- on peut aussi réviser les menus offerts afin de s'assurer d'offrir des mets dont le coût de revient n'est pas trop élevé.

Le style de gestion de même qu'une rationalisation de l'équipement peuvent également influencer cette variable.

1.1.3 Agir sur les résultats et les ressources

La productivité augmente si, en même temps, les résultats sont meilleurs et les ressources sont réduites.

Par exemple, un menu réévalué, associé à une révision de l'approvisionnement, pourrait faire réaliser des économies tout en offrant aux élèves un repas davantage conforme au *Guide alimentaire canadien*.

1.2 Mesure de la productivité

La performance réfère donc aux résultats obtenus et l'efficacité, aux ressources utilisées. Ces deux concepts sous-entendent en outre une notion de *mesure* et aussi de *comparaison*, car pour définir le niveau de performance ou d'efficacité, il est nécessaire de mesurer les résultats obtenus, puis de les comparer.

Ainsi, pour évaluer la performance et l'efficacité d'un service, le responsable devra d'abord rechercher des instruments de mesure appropriés et fiables appelés *indicateurs* (voir section Indicateurs, page 113). Dans un deuxième temps, il devra comparer les résultats obtenus aux objectifs qu'il aura préalablement définis pour son service.

Cette dernière démarche est importante car en reliant la performance et l'efficacité aux objectifs du service alimentaire, la productivité est associée au processus plus global de la planification.

En d'autres termes, la productivité du service peut être augmentée en agissant sur les *résultats* et les *ressources*. Toutefois, il est préférable de le faire à l'intérieur d'un plan d'ensemble qui préciserait autant

les objectifs visés que les moyens pour y parvenir. C'est pourquoi il est important de traiter plus précisément du processus de la planification.

2. PLANIFICATION

La planification du fonctionnement d'un service peut être subdivisée en quatre étapes fondamentales (voir annexe 1, page 111 :

- *l'analyse de la situation* constituée du *bilan* (Où en sommes-nous ?), du *diagnostic* (Pourquoi en sommes-nous rendus là ?), et du pronostic (Où allons-nous ?) ;
- *l'établissement des objectifs* (Où voulons-nous en arriver ?) ;
- *la détermination d'un plan d'action*, constitué de *stratégies* (Quelle est la meilleure façon d'y parvenir ?) et de *tactiques* (Quelles sont les actions à entreprendre ? quand ? par qui ?) ;
- *l'élaboration de moyens de contrôle* (Comment savoir s'il y a réussite ou si le plan doit être modifié ?).

Chacune de ces étapes est essentielle à la planification du service. C'est pourquoi le responsable du service alimentaire devra faire un effort particulier afin de s'assurer qu'aucune de ces étapes n'est omise ou négligée.

2.1 Analyse de la situation

Bilan – Où en sommes-nous ?

Le bilan permet de faire le point sur la situation après une période déterminée. Il permet donc de savoir si l'ensemble des objectifs est atteint.

Le bilan est aussi la première étape du processus de planification car avant même d'établir de nouveaux objectifs, il est important d'établir un «portrait», le plus fidèle et le plus objectif possible, du service. Pour ce faire, le responsable ne craindra pas d'utiliser des indicateurs qui lui faciliteront l'analyse des résultats obtenus. Il pourra ainsi comparer son service (par rapport aux objectifs) avec ceux d'écoles comparables (voir section Indicateurs, page 113).

Diagnostic – Pourquoi en sommes-nous rendus là ?

Dans le cas où le bilan révèle des résultats satisfaisants, il est possible de passer immédiatement à l'étape suivante, le pronostic.

Cependant, il est possible que le bilan révèle des écarts au niveau de certains indicateurs utilisés. Devant une telle constatation, le responsable du service se doit de comprendre et d'expliquer chacun des écarts car autrement, il risquerait de planifier des irrégularités qu'il aurait pu corriger.

Dans le cas où les écarts sont causés par des facteurs incontrôlables, le diagnostic permettra au responsable de justifier ces écarts.

Par exemple, un service alimentaire peut avoir des contraintes physiques telles, qu'il serait impossible pour le responsable d'éviter des coûts de production plus élevés que la moyenne des autres écoles comparables. Dans ce cas, le diagnostic aura permis au responsable d'expliquer cet écart de coût et de justifier ainsi un budget plus approprié.

Pronostic – Où allons-nous ?

Cette étape consiste à projeter dans le temps la situation actuelle. En d'autre termes, quels résultats seront obtenus si aucun changement n'est effectué dans le service ? C'est au cours de cette étape, qui précède la fin de l'exercice financier, que sera projeté au 31 juin de l'exercice suivant l'ensemble des dépenses du service basé sur les dépenses de l'exercice précédent.

Le pronostic est une étape préliminaire importante à l'établissement des objectifs car c'est précisément en comparant le pronostic aux objectifs qu'apparaîtront l'importance et la nature des actions à entreprendre.

2.2 Établissement des objectifs

Objectifs – Où voulons-nous en arriver ?

Le responsable du service alimentaire ayant déjà procédé à l'analyse de la situation est maintenant prêt à établir les objectifs de son service pour l'année à venir. Il est souhaitable que l'établissement de ces objectifs se fasse en collaboration avec les principaux partenaires, tant au niveau de l'administration qu'au niveau des employés.

Quant aux objectifs eux-mêmes, ils doivent être de deux ordres, soit *quantitatif* et *qualitatif*. Dans la mesure du possible, ils doivent être *mesurables*. Certains objectifs, et en particulier les objectifs d'ordre qualitatif, peuvent être difficiles à mesurer. Dans certains cas, il faudra explorer de nouvelles pistes d'évaluation.

Par exemple, il ne suffit pas de dire que la satisfaction des élèves doit être augmentée. Ceci n'est pas un objectif mais bien un but. L'objectif pourrait être d'augmenter le taux de réponses positives de 20 p. cent à un questionnaire portant sur la qualité des repas ou d'enregistrer une diminution de 10 p. cent des plaintes reçues.

Enfin, les objectifs du service devraient être réalistes, réalisables et connus de tous les employés. Des objectifs trop élevés peuvent décourager le personnel alors que des objectifs trop modestes n'encouragent pas le dépassement.

2.3 Détermination d'un plan d'action

Tel que mentionné précédemment, le responsable du service alimentaire devra entreprendre une action administrative si les objectifs visés ne correspondent pas au pronostic. Les actions à prévoir seront d'ordre stratégique et tactique.

Stratégie – Quelle est la meilleure façon d'y parvenir ?

Reprenons l'objectif d'augmenter de 20 p. cent la satisfaction des élèves. Il peut être atteint de plusieurs manières et c'est précisément au niveau de cette étape que le responsable du service déterminera quelles actions il a choisi d'entreprendre. Il s'agira, par exemple, de servir la nourriture plus chaude, améliorer la présentation ou d'offrir des menus plus variés.

Tactique – Quelles sont les actions à entreprendre ? Quand ? Par qui ?

Cette étape du processus de planification touche directement l'employé dans son travail. Pour cette raison, il est important qu'il comprenne le lien qui existe entre son travail, d'une part, *et* les objectifs et les stratégies du service, d'autre part. Les chances d'atteindre les objectifs seront augmentées proportionnellement à l'intérêt des employés pour leur travail.

C'est également au cours de cette étape que le responsable du service établira un cahier de politiques et procédures, des analyses de tâches, etc., qui mèneront à l'atteinte des objectifs.

2.4 Élaboration de moyens de contrôle – Comment savoir s'il y a réussite ou si le plan doit être modifié ?

Une fois les objectifs quantifiés, il faut établir des normes ou balises qui seront en quelque sorte des moyens de contrôle répartis tout au long de la période planifiée. Ces normes doivent être établies à l'intérieur du processus de planification, donc avant l'action.

Cette dernière étape étant franchie pour chacun des objectifs fixés, la planification du service est complétée. Il ne reste plus qu'à passer à l'implantation.

3. IMPLANTATION

L'implantation consiste principalement à réaliser le plan d'action (stratégies et tactiques). C'est aussi au cours de cette période que, régulièrement, les résultats obtenus peuvent être comparés avec les normes établies précédemment lors de la planification.

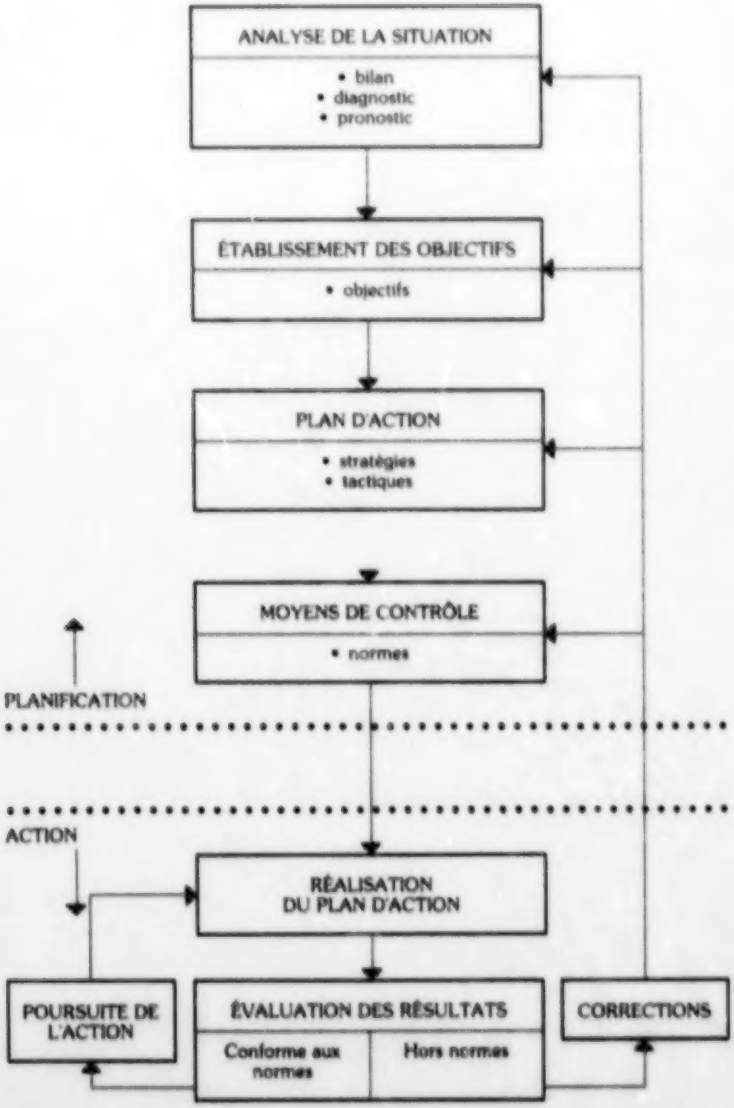
Si les résultats obtenus sont conformes aux résultats projetés, l'action doit être poursuivie puisque l'objectif visé sera vraisemblablement atteint.

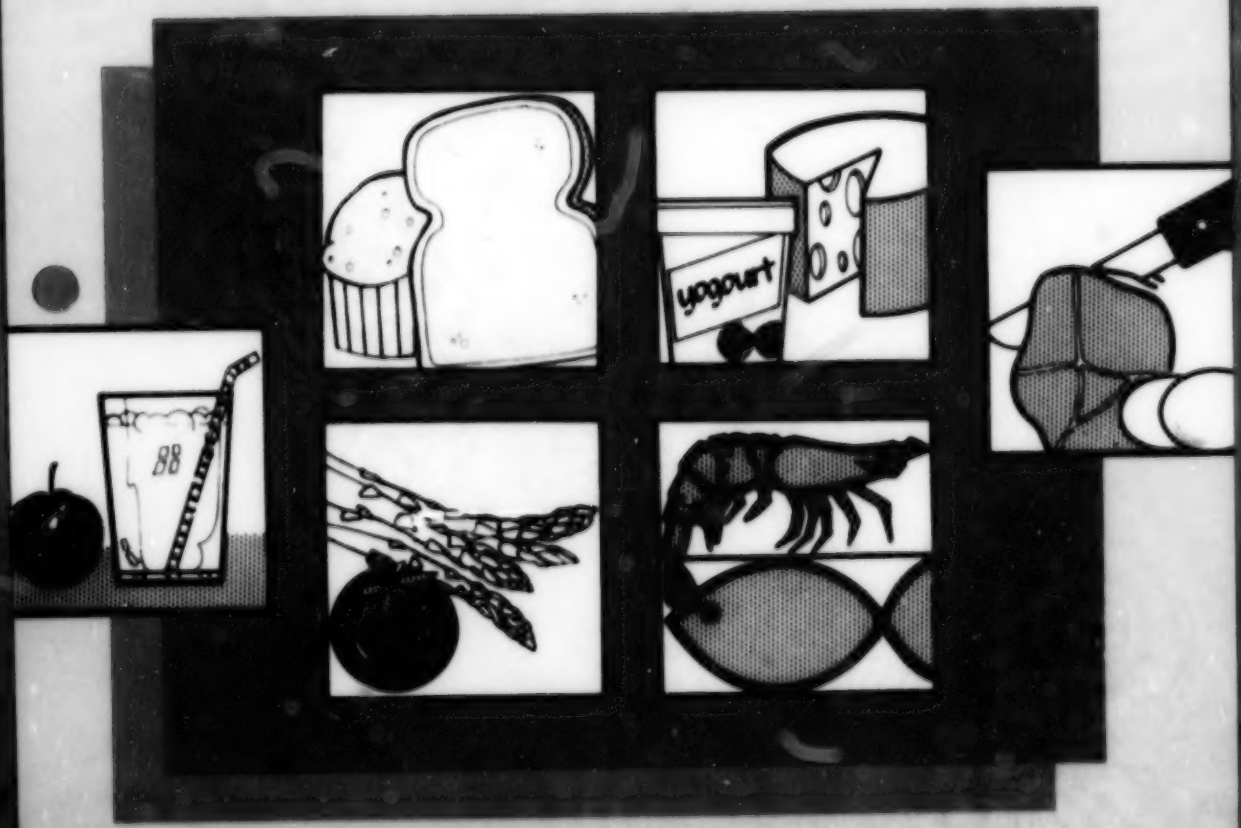
Si les résultats obtenus diffèrent substantiellement des normes fixées, la méthode à suivre consiste à réviser à rebours le processus de planification afin d'y apporter les correctifs nécessaires. Il se peut que l'écart observé ait été causé par un événement imprévu ou imprévisible. Il se peut également qu'il s'agisse d'une erreur de planification proprement dite. Dans tous les cas, il faudra corriger le processus de planification et modifier, s'il y a lieu, ses différentes composantes (voir annexe 1, page 111).

ANNEXE 1

SERVICE ALIMENTAIRE

SCHÉMA DU PROCESSUS DE PLANIFICATION




yogourt

INDICATEURS

PAGE

1. Définition 114
2. Unité de mesure au service alimentaire 114
3. Indicateurs quantitatifs 114
   3.1 Calcul du coût total d'un repas 114
   3.2 Coût par groupe d'aliments 114
4. Indicateurs qualitatifs 114
   4.1 Secteurs d'évaluation 115
   4.2 Mécanismes d'évaluation 115

INDICATEURS

1. DÉFINITION

Les indicateurs sont des instruments de mesure servant à évaluer la productivité d'un service au double point de vue *quantitatif* et *qualitatif* (voir section Analyse de la productivité, page 107).

Ils constituent ainsi une source importante de données opérationnelles pour :

- planifier le service (analyse de la situation, établissement des objectifs, élaboration des moyens de contrôle) ;
- établir des statistiques ;
- procéder à l'évaluation des besoins et des coûts de développement ;
- tester l'adéquation de la budgétisation et aider au contrôle budgétaire ;
- produire des coûts unitaires par centre d'activités ;
- évaluer les performances évolutives et comparatives des commissions scolaires ayant de nombreux points en commun ;
- comparer les coûts et le niveau de consommation.

À partir des indicateurs, il est également possible d'évaluer les performances sur les plans sous-régional, régional et provincial. Les indicateurs peuvent être analysés annuellement ou périodiquement selon les besoins du service.

2. UNITÉ DE MESURE

Une unité de mesure est un élément de grandeur déterminée, représentatif des caractéristiques d'un centre d'activités, et qui peut être confronté à d'autres éléments mesurables de ce centre pour former un indicateur, par exemple le coût des denrées par repas.

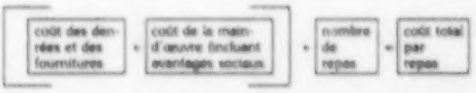
3. INDICATEURS QUANTITATIFS

Liste des principaux indicateurs quantitatifs pour une période donnée (journée, semaine, mois) :

- le coût moyen d'un repas par jour ;
- le coût des denrées ;
- le coût des fournitures (produits de nettoyage, articles jetables, ustensiles, vaisselle, verrerie) ;
- le coût de la main-d'œuvre ;
- les heures travaillées ;
- les heures rémunérées ;
- le coût pour l'équipement léger (achat et remplacement).

3.1 Calcul du coût total d'un repas

L'indicateur quantitatif le plus couramment utilisé est le coût total d'un repas. Il s'obtient de la façon suivante :



À l'aide du calcul, chacune des composantes peut être envisagée indépendamment, de manière à obtenir, au besoin, le coût de la main-d'œuvre, le coût des denrées ou le coût des fournitures, par repas. Il est bien entendu que la période de référence doit être la même pour chaque unité de calcul.

3.2 Coût par groupe d'aliments

Pour un contrôle plus poussé et plus précis des dépenses et de la gestion générale du service alimentaire, on peut, pour chaque période financière, ventiler les coûts des denrées par groupe d'aliments. On obtient ainsi un coût moyen par repas, pour la viande, les fruits et légumes, le pain, les produits laitiers et l'épicerie, selon la ventilation effectuée.

4. INDICATEURS QUALITATIFS

Contrairement aux indicateurs quantitatifs, il est plus difficile de faire une énumération exhaustive des indicateurs qualitatifs. Il est cependant possible de définir un certain nombre de secteurs pouvant être évalués qualitativement selon des mécanismes appropriés.

4.1 Secteurs d'évaluation

LE MENU :

- la qualité nutritionnelle (concordance avec le *Guide alimentaire canadien* et la *Politique québécoise en matière de nutrition*) ;
- la variété ;
- le respect des goûts des élèves ;
- la grosseur des portions.

LA QUALITÉ DES ALIMENTS :

- la saveur ;
- la température de service ;
- les recettes utilisées ;
- la présentation ;
- la consistance et la texture.

LA SALLE À MANGER :

- l'ambiance ;
- l'aménagement ;
- la décoration ;
- la disposition des tables ;
- la propreté.

LE SERVICE DES REPAS :

- l'attitude du personnel ;
- les techniques de travail ;
- les délais d'attente ;
- la température des mets ;
- l'horaire et la durée des repas ;
- la possibilité de choisir.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE :

- quant aux menus ;
- quant à la qualité des aliments, des lieux, de l'accueil et du service.

L'HYGIÈNE :

- le respect des politiques d'hygiène concernant le personnel.

LA SALUBRITÉ :

- la température d'entreposage ;
- la période de conservation des aliments ;
- la qualité de l'entreposage (l'aménagement et l'aération) ;
- la technique de travail ;
- l'entretien des locaux ;
- le nettoyage et l'entretien de l'équipement.

4.2 Mécanismes d'évaluation

- Le questionnaire ou le sondage auprès des élèves.
- L'observation des attitudes et des comportements du personnel lors des repas.
- L'inspection des lieux quant à l'hygiène et à la salubrité.
- L'évaluation des restes au retour des plateaux.
- Les observations des techniques de travail.
- Le relevé des températures des aliments à différentes étapes.
- Le traitement des plaintes avec un retour sur les situations rapportées et les correctifs apportés.
- La boîte à suggestions.
- Les échanges avec les élèves et les membres du personnel.
- Les commentaires rapportés par le personnel du service alimentaire.

Selon les mécanismes utilisés, il est important de réaliser que certaines variables peuvent influencer ou même fausser les résultats. Voici quelques exemples :

- la personne qui procède à l'évaluation ;
- la période à laquelle l'évaluation est effectuée ;
- le nombre de personnes consultées ;
- la fréquence des évaluations ;
- le délai entre la collecte des informations et les modifications.

Il peut être utile de conserver les données recueillies afin d'être en mesure de constater l'amélioration ou la détérioration de la qualité du service dans les différents secteurs d'évaluation.

RÉALISATION DU DOCUMENT

Le présent guide est une adaptation du *Guide de gestion des services alimentaires* à l'intention des centres d'accueil d'hébergement et des centres hospitaliers de soins de longue durée, publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux en 1989.

CONSULTATION LORS DE L'ADAPTATION

Denise Dodier
Jean-Guy Douville
Jacquelin Genois
Lucien Girard
Isabelle Giroux
Céline Mathieu
Céline Morrow
Jean-Paul Pleau
Huguette Ranger
Danielle Sabourin
Jean-Noël Sarrazin

SUPERVISION DE LA RÉALISATION DU DOCUMENT

Membres du comité interministériel en alimentation

Lucien Girard
Direction de la coordination des réseaux
Ministère de l'Éducation du Québec

Isabelle Giroux
Direction de la Santé publique
(Service de promotion de la santé)
Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Gilles Hains
Direction de la commercialisation
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

Céline Mathieu
Direction de la commercialisation
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

Céline Morrow
Département de santé communautaire
de l'hôpital de l'Enfant-Jésus
de Québec

Danielle Sabourin
Conseil scolaire de l'Île de Montréal

Jean-Noël Sarrazin
Direction régionale de Québec — Chaudière — Appalaches
Ministère de l'Éducation du Québec

TRAITEMENT DE TEXTE

Manon Ouimette
Claire Godin

NOTES

NOTES

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

01-0280-1

ERRATA

Quelques erreurs se sont glissées dans les pages qui suivent. Veuillez donc remplacer ces pages à l'intérieur de votre répertoire de ressources documentaires.

BRIGITTE LACHANCE, dt.p.
Pour: Le comité interministériel
en alimentation

Québec, Octobre 1990

NOTE EXPLICATIVE SUR LA DÉMARCHE DE TRAVAIL

L'élaboration et la rédaction de ce document ont été réalisées en plusieurs étapes de travail. Tout d'abord, une première consultation a été effectuée auprès des diététistes et des infirmières en santé scolaire oeuvrant dans tous les Départements de santé communautaire et dans tous les Centres locaux de services communautaires du Québec. Pour ce faire, un questionnaire leur a été expédié afin de recenser tout le matériel écrit ou audiovisuel, produit ou utilisé par leur établissement, en alimentation, en nutrition et en consommation. On leur demandait également, dans la mesure du possible, de nous expédier un exemplaire du document listé sur le questionnaire.

Une fois cette première cueillette de renseignements terminée, la deuxième étape de travail consistait en une consultation approfondie de divers catalogues, répertoires, bottins et autres documents, du Québec et d'ailleurs, susceptibles de renfermer des productions écrites ou audiovisuelles dans le domaine qui nous intéresse. Des démarches étaient alors entreprises afin de recevoir ce matériel pour en valider le contenu.

La troisième étape de travail nous a amené à la Centrale des bibliothèques du Québec à Montréal, dans une commission scolaire de la région de Montréal et dans un centre de documentation gouvernemental. Par la lecture de micro films, par l'interrogation de diverses banques de données informatisées ou par la consultation du matériel utilisé par les commissions scolaires, nous avons découvert plusieurs documents qui pouvaient être annexés au présent répertoire.

Une fois tous ces renseignements en main et après consultation de tous les documents afin de vérifier si leur contenu était pertinent et de source informative de bonne qualité, toutes les fiches-renseignements ont été saisies sur ordinateur. Une vérification minutieuse et rigoureuse a été réalisée afin qu'aucune information ne soit manquante et que le tout soit rédigé de façon correcte. Il faut toutefois mentionner que les documents audiovisuels n'ont pu tous être visionnés compte tenu du temps disponible pour la réalisation du répertoire. Fait à noter, seuls des documents qui ont déjà fait l'objet d'analyse ou de critique ont été retenus pour les fins du présent ouvrage. La collecte des données s'est terminée en février 1989.

Nous adressons donc nos remerciements à tous ceux et celles qui ont contribué à l'élaboration de ce document, notamment en matière de révision linguistique et de soutien informatique ainsi que les membres du sous-comité de travail ayant élaboré le plan de départ de ce document, c'est-à-dire mesdames Isabelle Giroux, Lucie Gratton, Brigitte Lachance et monsieur Jean-Noël Sarrazin.

Espérons que ce "Répertoire de ressources documentaires" contribuera à enrichir l'ensemble des mesures déjà apportées par toutes les personnes soucieuses de fournir à l'élève une saine alimentation.

SECTEUR DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'alimentation:

Service des relations commerciales
Direction du développement des marchés
201 Boul. Crémazie Est, 4e étage
Montréal H2M 1L4
Téléphone: (514) 873-4410
Fax: (514) 873-2364

Directions régionales de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'alimentation et Bureaux régionaux de l'Inspection des aliments à la consommation

Région 1: Bas St-Laurent, Gaspésie, Iles-de-la-Madeleine

- Direction régional Bas St-Laurent, Iles-de-la-Madeleine.
  337, rue Moreault
  Rimouski G5L 1P4
  Téléphone: (418) 722-3620
  (418) 722-3615

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  162, St-Germain Est
  Rimouski G5L 1A8
  Téléphone: (418) 722-3802

Région 2: Québec

- Direction régionale de Québec
  8032, avenue des Eglises
  Charny, Lévis G6X 1X7
  Téléphone: (418) 832-2977

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  1020, Route de l'Eglise
  Sainte-Foy G1V 4P3
  Téléphone: (418) 643-1632

Région 3 : Beauce

- Direction régionale de la Beauce
  Casier postal 459
  1115, avenue du Palais, Edifice Verdier
  St-Joseph-de-Beauce G0S 2V0
  Téléphone: (418) 397-6825

Région 4 : Bois-Francs

- Direction régionale des Bois-Francs
  Casier postal 1090
  460, boulevard Louis-Fréchette
  Nicolet G0G 1E0
  Téléphone: (819) 293-8501

Région 5: Estrie

- Direction régionale de l'Estrie
  4260, boulevard Bourque
  Rock Forest, Sherbrooke J1N 1E6
  Téléphone: (819) 563-3383

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  200, Belvadère Nord
  Sherbrooke J1H 4A7
  Téléphone: (819) 563-4051

Région 6: Richelieu, Saint-Hyacinthe

- Direction régionale de Saint-Hyacinthe
  Casier postal 40
  3230, Sicotte
  Saint-Hyacinthe J2S 7B2
  Téléphone: (514) 773-3924

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  2260, rue Léon Pratte
  Saint-Hyacinthe J2S 4B6
  Téléphone: (514) 773-0622

Région 7 : Sud-Ouest de Montréal

Direction régionale de Châteauguay
214, rue Principale
Châteauguay
Téléphone: (514) 692-8288

Région 8 : Outaouais

- Direction régionale de Buckingham
  390, rue Principale
  Buckingham, Papineau J8L 2G7
  Téléphone: (819) 986-8541

Région 9 :Abitibi-Témiscamingue

- Direction régionale de Noranda
  180, boulevard Rideau, Local 320
  Noranda, Témiscamingue J9X 1N9
  Téléphone: (819) 764-3287

Région 10 : Nord de Montréal

- Direction régionale de L'Assomption
  Casier postal 1040
  567, boulevard l'Ange-Gardien
  L'Assomption J5W 1G0
  Téléphone: (514) 589-7781

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  95, de Montigny Ouest, Bureau 513
  Saint-Jérôme J7Y 3R8
  Téléphone: (514) 436-8373

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  1717, boulevard St-Martin Ouest
  Laval H7S 1N2
  Téléphone: (514) 682-5666

Région 11 : Mauricie

- Direction régionale de La Mauricie
  91, boulevard St-Louis
  Saint-Louis-de-France
  Champlain G8T 1R5
  Téléphone: (819) 375-4751
  (819) 375-8342

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  130, rue St-Laurent
  Cap-de-la-Madeleine G8T 6H3
  Téléphone: (819) 376-1844

Région 12 : Saguenay-Lac-Saint-Jean-Côte-Nord

- Direction régionale du Lac Saint-Jean
  901, chemin Pont-de-Taché Nord
  Alma, Lac-Saint-Jean G8B 5W2
  Téléphone: (418) 662-6486

- Bureau régional de l'inspection des aliments à la consommation
  930, Jacques Cartier est,
  2e étage, Aile "B"
  Chicoutimi G7H 2A9
  Téléphone: (418) 543-7961